



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Actuación Emocional en el Trabajo y su Relación con la  
Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la  
Municipalidad Provincial de Abancay Apurímac 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÈMICO DE:**

**MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Silvia Aurora Vargas Sota

**ASESOR:**

Dr. Rivas Loayza, Marco Antonio

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**PERÚ – 2018**

## **PÁGINA DEL JURADO**

Dr. Leoncio Zarate Gamarra  
Presidente

Mgt. Hernán Álvaro Ugarte Ubilla  
Secretario

Dr. Marco Antonio Rivas Loayza  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A Dios porque el guía mi camino y sin él mi vida no tiene sentido.

A mis padres Adolfo y Aurora por haberme enseñado que no hay nada imposible en esta vida y la constancia y perseverancia en cada situación adversa siempre tendrá sus frutos a mis hermanos Alcides, Gloria y Lucero por toda la paciencia del mundo y su apoyo incondicional.

A mis hijos por todo el tiempo que me cedieron para poder culminar este camino en mi vida profesional a mi esposo por su apoyo y su amor incondicional.

La autora

## **AGRADECIMIENTO**

Me gustaría agradecer de manera muy especial al asesor de tesis Dr. Marco Antonio Rivas Loayza por el apoyo incondicional para llevar adelante este trabajo de investigación y al Mgt. Hernán Álvaro Ugarte Ubilla constante apoyo y motivación.

Un especial agradecimiento a toda mi familia por su apoyo incondicional y ser mi soporte en este camino arduo.

A todo el personal de la Municipalidad Provincial de Abancay por permitirme validar esta investigación.

A mis amigos y colegas quienes no dudaron en brindarme su apoyo y aliento.

La autora



## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada ACTUACION EMOCIONAL EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY APURIMAC 2018, con la finalidad de determinar la intensidad de la relación entre la Actuación Emocional en el trabajo y la Satisfacción laboral.

El presente trabajo de investigación se presente en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCION .....	12
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	21
1.4. Formulación del problema .....	39
1.4.1. Problema General .....	39
1.4.2. Problemas Específicos .....	39
1.5. Justificación del estudio.....	39
1.6. Hipótesis.....	40
1.6.1. Hipótesis General .....	40
1.6.2. Hipótesis Específicas .....	40
1.7. Objetivos .....	40
1.7.1. Objetivo General .....	40
1.7.2. Objetivos Específicos .....	40
II. MÉTODO.....	41

2.1. Diseño de investigación.....	41
2.2. Variables, Operacionalización .....	41
2.2.1. Variables de estudio .....	41
2.2.2. Operacionalización de variables.....	42
2.3. Población y muestra .....	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ....	43
2.4.1. Técnicas e instrumentos.....	43
2.4.2. Validez y confiabilidad .....	43
2.5. Métodos de análisis de datos .....	45
III. RESULTADOS .....	46
3.1. Descripción.....	46
3.2. Resultados descriptivos por variables. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.2.1. Resultados para Gestión de Fiscalización Laboral	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
IV. DISCUSIÓN .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
V. CONCLUSIONES .....	62
VI. RECOMENDACIONES .....	63
VII. PROPUESTA.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
VIII. REFERENCIAS .....	64
ANEXOS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>



## RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el grado de relación entre la Actuación Emocional en el trabajo y la Satisfacción Laboral, la actuación emocional ha sido definido por primera vez por la socióloga Arlie Hochschild quien define la actuación emocional una forma de regulación de las emociones y Hochschild (1983), quien identificó las estrategias de regulación de las emociones como son la cognitiva, corporal y expresiva; clasifica la actuación emocional en superficial y profunda; siendo el objeto de esta variable determinar el grado de actuación emocional que ejercen los trabajadores en sus puestos de trabajo.

Mientras para la variable satisfacción laboral se tuvo en cuenta a Pérez, Fidalgo, (1995) quien menciona que Satisfacción Laboral es un conjunto de percepciones y sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo y lo clasifica en satisfacción laboral intrínseca y satisfacción laboral extrínseca y si estas tienen algún grado de relación con la actuación emocional de los trabajadores.

Se ha formulado la hipótesis científica: Existe relación directa y significativa entre la actuación emocional en el trabajo y la satisfacción laboral enmarcándolo metodológicamente en una investigación de tipo básica, con un diseño no experimental, descriptiva correlacional, siendo el enfoque cuantitativo. La población fue de 360 trabajadores con una muestra de 108 trabajadores. Para la recolección de los datos se hizo uso del instrumento escala corta sobre la actuación emocional en el trabajo que consta de 12 preguntas y la escala corta de satisfacción laboral Minnesota que consta de 18 preguntas con una escala de valoración de likert, estos instrumentos miden la percepción de los encuestados respecto de la Actuación Emocional en el Trabajo y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay.

Los resultados de la investigación muestran un nivel de significancia del 5%, se confirma que, si existe correlación entre las variables Actuación Emocional en el Trabajo y la Satisfacción Laboral, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Rho de Spearman, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de 0,709, valor que muestra una asociación alta y directa entre dichas variables. .

Palabras claves: satisfacción laboral, actuación emocional.

## ABSTRACT

The objective of this research is to determine the degree of relationship between Emotional Performance in work and Job Satisfaction, emotional performance has been defined for the first time by the sociologist Arlie Hochschild who defines emotional performance as a way of regulating emotions and Hochschild (1983), who identified the strategies of regulation of emotions such as cognitive, corporal and expressive; classifies emotional performance in superficial and deep; being the object of this variable to determine the degree of emotional performance exercised by workers in their jobs.

While for the job satisfaction variable was taken into account Pérez, Fidalgo, (1995) who mentions that Labor Satisfaction is a set of perceptions and feelings experienced by workers regarding their work and classified as intrinsic job satisfaction and extrinsic job satisfaction and if they have any degree of relationship with the emotional performance of the workers.

The scientific hypothesis has been formulated: There is a direct and significant relationship between emotional performance at work and job satisfaction methodologically framed in a basic type of research, with a non-experimental, correlational descriptive design, being the quantitative approach. The population was 360 workers with a sample of 108 workers. For the collection of the data, the short scale instrument on emotional performance at work was used, which consists of 12 questions and the short scale of job satisfaction in Minnesota, which consists of 18 questions with a likerd rating scale. These instruments measure the perception of the respondents regarding the Emotional Performance in the Workplace and the Labor Satisfaction of the Workers of the Provincial Municipality of Abancay.

The results of the investigation show a level of significance of 5%, confirming that there is a correlation between the variables Emotional Performance in Work and Job Satisfaction, according to the test statistic for a non-parametric Rho de Spearman study, whose coefficient of correlation reaches the value of 0.709, a value that shows a high and direct association between these variables.

**Keywords:** job satisfaction, emotional performance.

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad problemática**

Los cambios acelerados que se vienen dando a nivel mundial respecto a la importancia de la salud mental en los trabajadores de las empresas ha llevado a los dueños en los últimos años a que sus empresas presten mucha importancia a la actuación emocional y la satisfacción laboral de sus trabajadores y los investigadores de distintas especialidades no han sido ajenos a este tema.

En un mundo globalizado donde ya no existen barreras de ningún tipo, (idioma, nacionalidad, raza, etc) todos tienen las mismas posibilidades de triunfar o de quedarse atrás, la actitud de las personas y las emociones positivas que estas tienen juegan un papel importante a la hora de conseguir un trabajo y sobre todo en su desempeño y estabilidad.

Empresas grandes internacionales como las de comida rápida han visto el éxito de sus negocios poniéndole énfasis en la selección de personal de acuerdo a las necesidades de su negocio y el alto grado de servicio al cliente de parte de sus trabajadores lo que le ha permitido que la actuación emocional en el trabajador sea mínima.

Así mismo estas empresas se extienden en el mundo con mucho éxito y es nada menos a la calidad del servicio que prestan los trabajadores que se relacionan con los clientes cara a cara generando emociones positivas en ellos. Parte de este éxito también se debe a la capacitación y supervisión de los empleadores y los especialistas que se encuentran a cargo de la gestión de los recursos humanos pues de ellos depende el seguimiento y cumplimiento de las normas para alcanzar los objetivos de la empresa.

Los trabajadores que no cuenten con inteligencia emocional positiva, pero tengan un alto coeficiente intelectual, sean muy competentes, sean los mejores profesionales, serán sustituidos por otros trabajadores que tengan inteligencia emocional positiva, aunque no tengan el nivel intelectual de ellos. Pero los empleados no siempre pueden mantener esa actitud positiva naturalmente por lo que tienen que cubrir sus emociones utilizando la

actuación superficial y la actuación profunda dentro de la empresa si quieren mantener su puesto de trabajo.

Sabemos que en la actualidad las empresas privadas cuyo fin es tener cada vez mejores utilidades le han prestado mucha importancia al trabajo emocional de los trabajadores, es por ello que hoy en día las empresas no le prestan mucha importancia al coeficiente intelectual de los candidatos a un puesto laboral, sino más bien a la inteligencia emocional positiva que ellos pudieran tener para poder incorporarlos en su empresa.

Las empresas prefieren invertir en personal con inteligencia emocional positiva porque ellos pueden integrarse de manera fácil y rápida al grupo de trabajo, es más fácil enseñarle las labores técnicas de la institución y capacitarlos para que puedan desenvolverse y tener trabajadores exitosos lo que tendrá una repercusión positiva en la empresa.

En la presente investigación la actuación emocional tiene relevancia en el papel que juega las emociones en los trabajadores dentro de su centro de trabajo y esta está estrechamente vinculado con la satisfacción laboral. Por consiguiente, los trabajadores utilizan la actuación emocional tanto superficial como profunda para relacionarse con los usuarios.

Actualmente, en las instituciones públicas los procesos de selección de personal es puro formalismo ya que en la práctica no se da, la renovación de personal se da cada cierto tiempo por factores netamente políticos, relación de amigos, recomendados y todos aquellos inscritos como sus trabajadores de campañas o los mal llamados puestos de confianza, lo que desmerece el puesto ocupado por un trabajador aparentemente en una convocatoria abierta, el Perú no necesita de amigos para gobernar si no de profesionales con alto grado de emociones positivas, gran profesionalismo y sobre todo honestos.

En síntesis, las instituciones públicas del estado pueden brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, pero resulta de vital importancia que los políticos o candidatos tomen conciencia de la importancia de contar con mano de obra calificada técnica y profesionalmente, incorporando la meritocracia en su gestión y prestándole mucha importancia al estado emocional de sus trabajadores.

Aquellos trabajadores que pertenecen a un partido político pero que no reúnen con el perfil para el puesto de trabajo pueden experimentar un alto grado de actuación emocional y por ende menor satisfacción laboral lo que no necesariamente puede llevar a la renuncia al puesto de trabajo, según Maslow (1943) las causas que mueven a las personas a trabajar es la retribución por la labor que van a realizar para satisfacer sus necesidades.

En este contexto especialidades como la sociología, la psicología y la administración son un medio para evaluar el comportamiento de los trabajadores ya que de ellos depende la satisfacción del usuario y por qué no tomar como referencia las políticas del sector privado para darle un giro al servicio prestado por las instituciones del estado.

Si las instituciones públicas pusieran mayor énfasis en el trabajo emocional de sus trabajadores, estos podrían experimentar un mayor grado de satisfacción laboral y menos actuación emocional en sus puestos de trabajo, lo que conllevaría a tener un mejor servicio a la ciudadanía en las instituciones públicas.

Por ende, los Psicólogos con especialidad en clima organizacional y la gestión de los recursos humanos serian herramientas valiosas dentro de las instituciones públicas, para mejorar la satisfacción laboral y los estados emocionales de los trabajadores que se verán reflejados en un mejor servicio a la ciudadanía.

Algunos estudios mencionan que la actuación superficial (modificar expresiones faciales) es mucho más dañina que la actuación profunda para los trabajadores y que éstas pueden conllevar a niveles altos de estrés, pero ambas técnicas ofrecen una satisfacción en el servicio a los usuarios. Esta situación nos llevó a reflexionar sobre el estado emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones públicas del Estado.

A partir de esta situación me propuse conocer cuál es el grado de relación entre la actuación emocional y la satisfacción laboral, para realizar la presente investigación se partió de la idea del autor que estudio la actuación emocional Hochschild (1983), quien considera que para que haya actuación emocional el trabajador debe realizar un trabajo cara a cara o voz a voz, segundo que el trabajador debe causar algún tipo de emoción en los clientes

y tercero que el empleador debe ejercer algún tipo de presión en la conducta del trabajador.

Por todo lo expuesto anteriormente nos formulamos la siguiente interrogante de

investigación: ¿Cuál es grado de relación entre la actuación emocional en el trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac 2018?

La presente investigación se fundamenta en la medida que las instituciones públicas del estado están al servicio de los ciudadanos, brindando diversos servicios dentro de sus instalaciones, los trabajadores dentro de las instituciones públicas son una herramienta importante para la atención de la ciudadanía y para el buen funcionamiento de la institución, es por ello la importancia del estado emocional de los trabajadores en la atención a los usuarios, el mismo que servirá de fuente de información a las autoridades municipales a fin de tomar en cuenta la situación emocional de los trabajadores dentro de la municipalidad.

Siendo nuestro objetivo planteado determinar el grado de relación entre la actuación emocional en el trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac 2018.

El marco teórico abarca las dimensiones de las variables mencionadas, asimismo, se incluyen los planteamientos teóricos y científicos de ambas variables que se sometieron a contrastar con la realidad de estudio.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Internacional**

**Sutton (1991)**, realizó un estudio cualitativo en una empresa de cobranzas, donde la labor que realizaban los trabajadores era presionar a los clientes morosos para recaudar los fondos adeudados, al investigar sobre la forma de seleccionar a los postulantes a cobradores descubrió que la agencia tenía una forma peculiar de seleccionar a sus trabajadores.

Todos los aspirantes a cobradores eran minuciosamente seleccionados y posteriormente socializados para mostrar irritación a los clientes y capacitados para expresar emociones de acuerdo al momento, circunstancias y frente a diferentes clientes.

En comparación con otras empresas del mismo rubro que seleccionaban y contrataban personas que pudieran tener una actuación emocional donde a los clientes los trataban con alegría, preocupación.

Los trabajadores que fueron seleccionados y posteriormente contratados fueron supervisados muy de cerca su actitud para verificar que los trabajadores se ceñían a las normas establecidas por la empresa.

De esta manera los trabajadores enfrentaban a los deudores de manera pública mostrando su enojo por los pagos retrasados que tenían para poder hacer efectivo el cobro y al mismo tiempo cuando recibían el pago por las cuotas atrasadas ellos se despedían haciendo bromas con el cliente o cambiando la expresión de sus rostros al despedirse.

Del mismo modo hacían cuando tenían que llamar por teléfono a los clientes morosos, utilizando la voz más fuerte, con un tono enojado y hacían bromas cuando colgaban.

De este modo el trabajo emocional de los trabajadores de cobranzas consistía en presionar a los clientes deudores y que estos con sus reacciones bruscas y hostiles puedan alterar el estado emocional de los trabajadores y que estos no se sientan culpables de presionar a los deudores así sean sus amigos.

**Álvarez et al. (1994)** realizó un estudio para analizar empíricamente la satisfacción laboral de los trabajadores españoles, en su marco teórico planteó las teorías de abajo arriba obtenidas del campo de la psicología donde manifiesta que la satisfacción laboral es el producto de una serie de factores asociados al lugar de trabajo. Utilizando una encuesta de calidad de vida en el trabajo en el periodo 2001 – 2004 se analizó los aspectos que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores españoles. Uno de los aspectos estudiados que tuvo mayor impacto positivo fue el salario contrariamente del estrés que tuvo un impacto negativo.

**Paules (1991)** en su libro *Dándolo: poder y resistencia entre las camareras en un restaurante de Nueva Jersey* Filadelfia, Pensilvania vio que el trabajo al servicio se refuerza a través de la cultura del servicio. Se pudo observar que las camareras que participaron en el estudio durante las interacciones con los clientes mostraron actitudes positivas y no se vieron afectadas negativamente.

Ellas tienen la capacidad de manejar sus emociones de acuerdo a los momentos y circunstancias en que se encuentren con un cliente, teniendo una habilidad valiosa para mantener el control frente a los clientes.

Dentro del restaurant el empleador no ejerce ningún tipo de control ni supervisión sobre la manera como las camareras tienen que interactuar con los clientes lo que les da mayor libertad y flexibilidad sobre cómo cada una de las camareras maneja a los clientes de acuerdo de su percepción, circunstancia, momento y así ellas evitan algún tipo de estrés en el trabajo.

**Leidner (1993)** Mediante el uso de la observación participante y las entrevistas examino cómo McDonald's entrena a los gerentes de sus restaurantes de comida rápida sobre las normas que deben tener los empleados a su cargo y como estas deben ser supervisadas para estandarizar la calidad del servicio, que incluyen entrenamientos de como deben recibir a los clientes, como saludarlos y cada aspecto minuciosamente supervisado para alcanzar los estándares impuestos por las normas de la empresa.

Según Leidner (1993), para cumplir con las expectativas de los empleadores, se necesita que los trabajadores se involucren en algún tipo de actuación emocional. Por lo tanto, dentro de la empresa se espera que los trabajadores de McDonald's reciban a los clientes con una sonrisa y una actitud amistosa, independientemente de su estado de ánimo o temperamento en ese momento para cumplir con las normas establecidas dentro de la empresa.

**Salessi (2012)** realizó un estudio que tuvo como objetivo desarrollar y validar una nueva escala para medir la actuación emocional de los trabajadores dentro de sus empresas. Las entrevistas fueron meticulosamente elaboradas con participación de trabajadores y consultas con especialistas.

Las entrevistas contenían ítems sobre inteligencia emocional y personalidad que se aplicaron en un primer momento a 318 trabajadores argentinos quedando demostrada la validez de la prueba y las correlaciones entre variables.

Para la versión final se trabajó con una muestra de 575 personas entre trabajadores de instituciones públicas y privadas y una escala definitiva de seis ítems que evalúan la actuación superficial y la actuación profunda con



elevados índices de homogeneidad y consistencia interna. Siendo las características de la muestra estaba integrada por (294 varones y 281 mujeres), con una edad promedio de 34 años y una antigüedad laboral de 8 años.

De esta manera se utilizaron estrategias de regulación emocional que se midieron con la escala de estrategias de actuación emocional en el trabajo (Salessi & Omar, 2016b). En la investigación, ambas escalas demostraron adecuadas propiedades psicométricas (actuación superficial:  $ave=.73$ ,  $cr=.87$ ,  $\alpha=.84$ ; actuación profunda:  $ave=.65$ ,  $cr=.80$ ,  $\alpha=.79$ ). este trabajo demuestra la mediación de las estrategias de actuación emocional, así como la moderación de algunos rasgos de personalidad sobre tales relaciones.

Por lo tanto, mediante la actuación profunda se puede manejar los recursos físicos, intelectuales, sociales y psicológicos, como la autoconfianza, autoestima, emociones positivas, desarrollo del entorno social, entre otros, incrementando los recursos cuando se presenten oportunidades u amenazas en sus centros laborales.

## **Nacional**

**Gómez, Incio y O'Donell (2011)** realizaron un estudio sobre el Nivel de Satisfacción Laboral en banca comercial: un caso aplicado que tuvo como objetivo determinar si el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área comercial del banco tiene alguna relación con las variables demográficas, puesto laboral, edad y sexo del empleado. Se utilizó el instrumento ESL–VO, creado por Anaya y Suárez (2004). Se trabajó con una muestra de 312 trabajadores de la banca comercial, pertenecientes a 38 agencias de un banco del Perú. Los resultados mostraron que la satisfacción laboral de los empleados está influenciada por el puesto de trabajo, Los altos directivos tienen un alto grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleo de menor jerarquía. Los empleados que tienen una edad relativamente mas alta presentan niveles de satisfacción laboral alto frente a los trabajadores relativamente más jóvenes, con respecto al sexo esta no influye en a satisfacción laboral.

**Garcia, L (2010)** En su estudio sobre la “calidad humana: instrumento de mejora del trato al usuario del sector público “del Gobierno Regional de Lima Provincias de tipo aplicativo, no Experimental, Transaccional, Descriptivo, Correlacional-causal, teniendo una muestra de 100 usuarios del Gobierno Regional de Lima-Provincias.

El tema de investigación se centra en mal trato que recibe el usuario del sector público por parte de las autoridades, funcionarios y trabajadores en general. También menciona que los usuarios del sector público para ser atendidos sufren de algún tipo de maltrato en todas las instituciones del estado vulnerando su condición de persona, planteándose la siguiente pregunta de investigación ¿De qué manera la calidad humana, puede facilitar la mejora del trato al usuario del sector público? Definiendo su hipótesis de la siguiente manera Si se aplica calidad humana en todos los servicios; entonces, se puede alcanzar un mejor trato al usuario del sector público contrastando la hipótesis de manera positiva. Obteniendo los siguientes resultados El 95% de los encuestados responde que es posible que a través del buen trato se logre la satisfacción total al usuario del sector público, el 98% de los encuestados responde que la mejora del trato al usuario del sector público es un indicador de la calidad del servicio que deben brindar las instituciones; el 98% de los encuestados indica que es correcto decir que la calidad humana es una manifestación de los trabajadores que debe estar en un proceso de mejora continua para asegurar la misión institucional, el 97% de los encuestados acepta que la calidad humana de los trabajadores puede contribuir en la competitividad institucional.

**Martin (1999)**, en su libro “policía o servicio policial” menciona que los policías en estados unidos emplean un porcentaje alto de actuación emocional al mencionar que los efectivos dentro de su institución, con otros efectivos y con la ciudadanía deben mantener una postura de acuerdo a su labor por los diferentes servicios que ellos prestan a la ciudadanía entre ellos los interpersonales.

Al mismo tiempo menciona que los policías que son muy expresivos y no tienen control de sus emociones son vistos por sus compañeros como agentes que no están preparados para ese puesto y no pueden enfrentar

situaciones de riesgos a los que están expuestos constantemente porque no tienen control de sus emociones.

Los policías en su hora de trabajo deben equilibrar sus emociones, al margen de la situación por lo que ellos puedan estar atravesando para poder enfrentarse a las situaciones propias de su trabajo, como el restablecimiento del orden, el control del tránsito, mantener el control en situaciones impredecibles, mantener la capacidad de escucha activa y hablar con los ciudadanos.

Por la naturaleza de su labor los policías deben enfrentarse a situaciones duras de su trabajo y las emociones que ellos pueden sentir deben mantenerse al margen durante las horas de trabajo.

### **Local**

**Guerrero (2005)** realizó un estudio de La Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de una universidad no estatal de acuerdo a la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. que tuvo como objetivo identificar las diferencias de la satisfacción laboral, trabajo con una población de 406 trabajadores, 244 de ellos son nombrados y el resto contratados y la muestra fue de 239 trabajadores. Se utilizó el instrumento de la escala SL-SPC, la cual consideraba siete factores y 36 ítems. Los factores considerados eran condiciones físicas y 24 materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Los resultados mostraron que no existen diferencias entre los puntajes alcanzados de satisfacción laboral respecto al sexo, pero si existe relación entre la satisfacción laboral y el nivel de instrucción, también se puede observar que existen grandes diferencias en los factores de condiciones físicas y materiales, relación con la autoridad, desarrollo personal y desempeño de tareas en relación al sexo, tiempo de servicio y grado de instrucción.

**Rodriguez Ch, (2017)**, realizo un estudio en el establecimiento de comidas rápidas Pizza Hut del centro comercial Real Plaza de la ciudad de Chiclayo en el año 2016 para determinar el nivel de satisfacción laboral dentro del

establecimiento su población estaba conformada por 35 trabajadores, la técnica de recolección de datos es la encuesta conformada por 27 ítems.

Concluyendo que la satisfacción laboral de los colaboradores es muy importante dentro de la empresa los trabajadores capacitados y con un alto grado de satisfacción laboral se desenvuelven de mejor manera en sus puestos de trabajo por ende mejoran los ingresos dentro de la empresa.

### **Teorías relacionadas al tema**

**Arlie Hochschild** una socióloga definió la labor emocional como una forma de regulación de las emociones que tiene las personas, estas regulaciones crean exhibiciones faciales y corporales frente al público y son visibles en los puestos de trabajo supervisados por el empleador.

De esta forma el trabajo emocional se refiere al manejo de emociones dentro de diversos contextos social, privado y familiar.

**Hochschild (1983)**, dentro de su investigación identificó tres estrategias de regulación de las emociones: cognitiva, corporal y expresiva.

**Emociones cognitivas** Las emociones cognitivas son estados afectivos que experimentan las personas, cada persona puede experimentar una emoción de forma particular, esto varía de acuerdo a las circunstancias, las experiencias, la cultura, el carácter, etc.

Las personas podemos experimentar distintas emociones como: tristeza, miedo, ira, disgusto, sorpresa, etc. Así mismo dentro de la empresa los trabajadores tienen que ceñirse a las normas de atención al usuario por lo tanto es ahí donde haciendo uso de los pensamientos ideas, o recuerdos gratos los trabajadores intentan cambiar esas emociones negativas en su centro laboral.

**Emociones corporales**, Las expresiones corporales son técnicas que utilizamos para mostrar nuestras emociones y poder transmitir sensaciones en el lugar que nos encontremos como cuando una persona intenta modificar su postura para cambiar sus emociones. Es por ello que se dice que el lenguaje corporal esta relacionado con las emociones de las personas. Por ejemplo, El trabajador respira profundamente para controlar su ira.

**Emoción expresiva**, las personas vivimos rodeadas de emociones todo el tiempo es una cualidad del ser humano, cuando intentamos cambiar nuestros sentimientos haciendo uso de los gestos o algunas expresiones que nos hagan sentir bien las personas intentan cambiar sus gestos, las expresiones de su rostro, y algunas veces dicen algunas frases para levantarse la moral. Por ejemplo, el trabajador intenta sonreír para procurar sentirse feliz y en algunas empresas los trabajadores antes de iniciar su jornada laboral entonan canciones para levantarles el ánimo.

Según Hochschild (1983), los empleos que implican trabajo emocional se pueden definir como aquellos:

1. Trabajos que requieren contacto cara a cara o de voz a voz con el público.
2. El trabajador debe producir algún tipo de estado emocional en otra persona.
3. El empleador, a través de la capacitación y la supervisión, ejerza un grado de control sobre las actividades emocionales de los empleados.

De este modo podemos encontrar algunos factores determinantes para que esto ocurra y son:

1. **Normas sociales**, dentro de la ciudadanía existen algunas normas que rigen a la sociedad y estas normas a pesar de que no haya un documento formal que lo regule estas están reguladas por la sociedad.

Algunas de ellas son la cortesía.

De esta forma una persona debe desenvolverse en la sociedad de acuerdo a esos parámetros un ejemplo de ello es la cortesía.

Si bien es cierto las personas dentro de la sociedad debemos desenvolvernos bajo ciertos parámetros de conducta y buenos modales impuestos por la sociedad algunas veces eso se tergiversa cuando una persona tiene que ser cortés sin importar sus emociones o lo que pueda estar sintiendo en esos momentos.

2. **Normas ocupacionales**, algunos centros de estudios son minuciosos en la convocatoria y selección de los postulantes a las carreras profesionales que ellos ofrecen, es así que hacen una selección del perfil del postulante, los conocimientos básicos que debería tener para ingresar y hasta del perfil psicológico que el estudiante tiene para iniciar sus estudios superiores.

De esta forma los futuros profesionales que estudian carreras que demandan manejo de las emociones no tendrán dificultades a la hora de integrarse en su centro de trabajo ni les demandara el uso excesivo de actuación emocional con sus labores.

Algunas profesiones que demanda actuación emocional la mayoría del tiempo son: los médicos, las enfermeras, los policías, etc.

3. **Normas de las organizacionales:** las instituciones ya sean públicas o privadas se rigen por normas estas pueden ser de manera general y otras más específicas que atañen a específicas oficinas o incluso para algunos puestos de trabajo, esto con la finalidad de que la empresa este bien organizada y así puedan cumplir con sus objetivos corporativos.

Los puestos clave para cualquier empresa pública o privada es la atención al cliente y donde se pone mayor énfasis a la hora de implementar algunas normas de atención. Estas normas en su mayoría indican la forma como el trabajador debe atender a los clientes siendo minuciosos en los detalles como la forma como deben saludar, como deben despedirse, la cordialidad con que se debe atender, etc.

De este modo los trabajadores, solo se adecuan a las normas que los empleadores disponen para mantener su puesto de trabajo.

4. **La supervisión:** dentro de las instituciones encontramos los niveles organizacionales, estos niveles de organización ayudan a los directivos de la empresa a tener un mejor control dentro de la institución delegando funciones y obligaciones acorde con los planes de la empresa.

Los supervisores ocupan un cargo importante pues de ellos depende que las normas se cumplan y que los trabajadores que tienen a su cargo cumplan las normas de acuerdo a lo establecido por la institución, son ellos los que interactúan con los trabajadores y de ellos depende controlar, monitorear y evaluar la parte emocional de los trabajadores a su cargo.

### **La Actuación Emocional**

Las personas que por naturaleza somos seres sociables estamos frecuentemente relacionándonos en nuestro medio con personas en diversas circunstancias y tiempos. El hombre está constantemente relacionado con

amigos, familiares, reuniones sociales, en su lugar de trabajo, o cuando simplemente sale a pasear desde que toma el taxi esta relacionándose con el chofer, cuando está haciendo la fila para el cine con las personas de su entorno o cuando simplemente está sentado en una banca de la ciudad, siempre hay alguien a lado para poder relacionarse.

Estas relaciones producen en las personas emociones como la empatía y muchos otros casos la actuación superficial o la profunda según sea el caso o la circunstancia en la que se encuentre la persona, el lugar como por ejemplo un entierro, o en el caso de un parque el llanto desconsolado de un niño, o en el trabajo la ira causada por una injusticia. Etc son diversos los casos donde una persona puede experimentar la actuación emocional.

En (1983) Hochschild en su libro “La gerencia del Corazón” menciona que los empleadores exigen a los trabajadores a controlar sus estados emocionales frente a los clientes lo que genera que los trabajadores tengan un trabajo emocional o actuación emocional ya sea actuación superficial o profunda para controlar sus emociones frente a los clientes.

### **Actuación Superficial**

Las personas vivimos permanentemente sintiendo emociones es la razón de ser de los seres humanos, al estar en constante interacción con los familiares, amigos, la sociedad las personas podemos experimentar emociones negativas que pueden afectar nuestro desempeño en nuestros puestos laborales.

Las empresas tienen normas específicas sobre la atención a los clientes y estos son rigurosamente supervisados por los encargados, lo que conlleva a los trabajadores a utilizar la actuación emocional superficial para cubrir esos estados emocionales negativos y mostrar emociones acordes con los requerimientos de los empleadores.

De esta manera los trabajadores emplean la actuación emocional dentro de sus puestos de trabajo para relacionarse con los clientes lo que se describe como una situación de fingir sus emociones sin sentirlos para mantenerse dentro de sus puestos de trabajo, siendo estas emociones perjudiciales y difíciles de superar en el tiempo.

La actuación superficial implica un proceso de falsificación de las emociones a través del cual se alteran las expresiones externas, de las personas como la sonrisa, la mirada, los gestos etc. pero los sentimientos internos se dejan intactos Grandey (2013).

Así mismo, se encontró que la actuación superficial trae consecuencias más serias en el bienestar de las personas que la actuación profunda. Grandey, (2003) Hülshager y Schewe (2011).

Por lo tanto la actuación emocional es una estrategia alternativa para manifestar emociones positivas modificando la apariencia sin modificar los sentimientos de las personas lo que implica una discrepancia emocional entre la expresiones mostradas y los sentimientos.

### **Actuación profunda**

Hoy en día existen formas más simples de medir el trabajo emocional, con los requerimientos laborales (Ashforth & Humphrey, 1993). Dicha acción se desarrolla a través de la actuación superficial y de la actuación profunda, previamente conceptualizadas por Hochschild (1983) y operacionalizadas por Brotheridge y Lee (1998). Manifestando el trabajo emocional únicamente por medio de las expresiones (acción superficial) o la regulación de las emociones (acción profunda).

La actuación profunda es un proceso a través del cual las personas cambian sus sentimientos internos para alinearse con las expectativas organizacionales, produciendo manifestaciones emocionales más naturales y genuinas Grandey (2013).

Un ejemplo de actuación profunda en el área de ventas sería las recomendaciones de los clientes y la fidelización de los consumidores según. (Tsai, 2001). Otro ejemplo sería en un restaurant cuando una azafata decide tratar a un cliente imaginando que es un niño invitado y está en el salón de su casa.

En resumen, la actuación profunda modifica los sentimientos de los trabajadores, para poder encajar en los estereotipos de cada puesto de trabajo y aparentar ser auténticos en las empresas mostrando emociones positivas que



luego tienen un impacto en los sentimientos de los clientes y estos a su vez en los resultados económicos de las empresas.

En este contexto la actuación emocional genera un cansancio emocional y el sobreactuar genera estrés en las personas provocando una deserción laboral ya que los trabajadores no se sienten a gusto en sus puestos de trabajo.

## **Satisfacción Laboral**

### **Definición de la satisfacción Laboral**

Las empresas en general para el desarrollo de sus actividades necesitan de mano de obra calificada y técnica. En consecuencia, el recurso humano es un factor importante en el desarrollo de las actividades de la empresa para lograr sus objetivos y metas organizaciones por lo tanto es importante conocer el grado de conformidad que tienen los trabajadores en sus puestos de trabajo.

Existen factores que predisponen a un trabajador para que se sienta bien en su puesto de trabajo estos factores son los siguientes. El clima organizacional, la labor que realiza, el sueldo, el cargo que desempeña, el ambiente de trabajo.

Por lo tanto, si la perspectiva de un trabajador cuenta con los factores ya mencionados estos tendrán un buen desenvolvimiento dentro de la empresa lo que se podrá traducir en resultados económicos para la institución y tener trabajadores motivados.

Entonces, la satisfacción laboral es el grado de conformidad de un trabajador en su puesto de trabajo y con los factores que la empresa pone a su disposición. Si bien es cierto no existe una fórmula que determine en forma exacta la satisfacción laboral el empleador pueden implementar algunas acciones para lograr este fin.

Para ello es necesario tener dentro de la convocatoria de personal una adecuada selección teniendo como profesional idóneo a un psicólogo y un especialista en el área. Para que cada puesto sea ocupado por la persona adecuada para el puesto y así evitar frustraciones ante los errores cometidos por los trabajadores.

Entre tanto las relaciones de los dueños, jefes, supervisores dentro de la institución deben ser, cordiales, amigables, y siempre mantener una comunicación fluida, esto creará un ambiente de confianza en trabajador y ellos

se sentirán importantes y finalmente se traducirá en los buenos resultados para la empresa.

Así mismo es una buena alternativa de premiación cuando los objetivos de la empresa han sido superados y los empleados son premiados por su buen desempeño, esto realzará el compromiso de los trabajadores y motivará al buen desempeño.

El diccionario también define la satisfacción laboral como las emociones de bienestar o placer que experimenta una persona cuando ha satisfecho algún deseo o una necesidad. Se puede definir también desde diversos puntos de vista.

**Taylor (1911)** expone que una persona tiene satisfacción laboral, cuando se siente bien retribuido económicamente es decir que hay una estrecha relación entre el salario recibido y la satisfacción laboral.

Elaboró un sistema de organización en el trabajo, en el que hace un planteamiento integral sobre como la aplicación de métodos científicos y mecánicos entre el obrero y las técnicas modernas de producción industrial, con el fin de maximizar la eficiencia de la mano de obra y así suprimir la improvisación en las empresas industriales.

Realizó un estudio con el objetivo de eliminar los movimientos inútiles y estableció, por medio de cronómetros, el tiempo necesario para realizar cada tarea específica, eliminando por completo los movimientos innecesarios de los obreros.

Los obreros calificados en la revolución industrial cada uno tenía su ritmo de trabajo por lo que la producción era irregular y autónoma sumado al domingo de ocio y borrachera y el lunes que se reincorporaban al trabajo era un día perdido por los malestares del alcohol lo que Taylor denominó “holganza obrera sistemática”

Por lo tanto, Taylor estableció el número de prendas que los obreros debían entregar cada fin de semana mediante un estudio que realizó eliminando el tiempo de ocio que se tomaban los obreros. Por lo tanto, la producción se elevaba y los obreros ya no tenían la potestad de decidir cuantas prendas debían de entregar cada fin de semana.

Este sistema provocó un bajo costo en la producción de prendas lo que trajo como consecuencia la reducción de los salarios. En su momento muchas industrias redujeron el salario a los obreros por cada prenda de vestir lo que generó diversas manifestaciones en su contra.

**Barbash (1974)** explica que el trabajador es un ser que se puede adaptar a las circunstancias y momentos y está en constante aprendizaje de acuerdo a sus necesidades lo que le permite tener un nivel de satisfacción.

**Thurman (1977)** considera que las personas tienen experiencias, necesidades y metas dentro de una organización y en función a ella la satisfacción ha evolucionado.

**Locke (1969)** explica que la satisfacción es el logro de la diferencia entre lo que la organización puede brindar al trabajador y lo que espera este de ella.

**Lawler (1971)** explica que el trabajador dentro de una organización realiza una comparación de la realidad del trabajo que desempeña y como le gustaría que fuera.

**Maslow (1991)** valora que las personas no alcanzan una satisfacción completa, a excepción de raras veces que experimentan una satisfacción, pero por periodos cortos. Es decir que sus deseos son recurrentes vienen unos tras otros, cuando una persona satisface un deseo de inmediato aparece otro.

**Peiró y Prieto (1996)** definen el trabajo como la forma más importante de satisfacción debido a que la remuneración que se percibe por el esfuerzo realizado por la persona sirve como medio para cubrir todas sus necesidades de las personas (necesidades primarias, secundarias y las terciarias).

Los trabajadores para realizar sus labores, deben contar con diferentes herramientas físicas y psicológicas que le permitan realizar un trabajo eficiente y eficaz, acompañado de conocimiento, distintas habilidades y destrezas que el trabajador debe poseer para realizar bien sus tareas en su centro laboral.

**Huber (1996)** Menciona que las teorías motivacionales se relacionan con la actitud, el comportamiento y las necesidades de las personas. También menciona que la motivación se divide en interna o externa llamadas también como motivación intrínseca y motivación extrínseca.

**La motivación interna o intrínseca**, es aquella que se da dentro de cada persona y está relacionada con los logros, objetivos y retos que tenga cada individuo en lo personal.

**La motivación externa o extrínseca**, es aquella que se da fuera de individuo y está relacionada con los incentivos que una persona pueda recibir por algún logro obtenido o la sanción que un individuo pueda recibir por una falta realizada.

Las condiciones del ambiente laboral son aspectos que influyen en el desempeño laboral de un trabajador como son:

**Las condiciones organizacionales** (La estabilidad laboral, el horario de trabajo, la remuneración, políticas laborales, los incentivos laborales)

**Las condiciones ambientales** (ambiente adecuado, equipo adecuado para realizar sus funciones, material suficiente para realizar sus labores, buena iluminación, temperatura del ambiente, ruido dentro de los ambientes)

Hoy en día la tecnología crece y junto a ella las empresas que día a día ya están a la par con ella esto puede conllevar a un estrés de los trabajadores dentro de las instituciones si estas no están constantemente actualizando, capacitando a sus trabajadores y más aún que hoy vivimos en un mundo de las competencias.

La satisfacción laboral ha sido abordada desde diferentes campos como son la sociología y la psicología interesados en conocer sobre problemas laborales dentro de las empresas industriales y hoy en día de gran importancia dentro de cualquier empresa sea pública o privada, pequeña mediana o grande), para su productividad, calidad y crecimiento y competitividad dentro del mundo empresarial.

### **Teorías sobre satisfacción laboral**

**Teoría dual o teoría de Motivación/Higiene.** - desarrollada por Herzberg (1959), que indican los factores asociados a la satisfacción y los distingue de dos formas:

**Factores higiénicos.** - que están estrechamente relacionados con los ambientes del trabajo como son: el ambiente físico, la seguridad laboral, la relación con sus compañeros de trabajo y su salario, etc).

**Factores motivacionales.** - son el reconocimiento, la promoción, la independencia laboral, la responsabilidad y el crecimiento dentro de la empresa son factores de la satisfacción laboral.

**Teoría de la discrepancia o teoría de logros:** Sostiene que la satisfacción laboral es el resultado de la relación de los valores de los trabajadores y las necesidades que este pueda poseer entre los valores que puedan ser alcanzados en su vida laboral. Dentro de esta teoría podemos encontrar a Locke (1976), que indica que alcanzar una meta para los trabajadores es una fuente de motivación y esta relacionada a la satisfacción laboral.

**Teoría Situacional:** Esta teoría afirma que los factores situacionales son influyentes en la satisfacción laboral y dentro de ella podemos encontrar a muchos estudiosos como son:

**Paul R. Lawrence y Jay W. Lorsch** que son considerados los padres de la Teoría Situacional no sólo por sus diversas obras como son : “Organization and Environment: Managing Differentiation and Integration” (1967), “Developing Organizations: Diagnosis and Action” (1969) y “Studies in Organization Design” (1970); sino también por sus diversas investigaciones entre ellas destaca las realizadas en 1972 la que relaciona organización-ambiente a diez empresas, concluyendo que no hay una sola forma de organizar, que las organizaciones deben adecuarse a las situaciones ambientales.

**Alfred D. Chandler, Jr.** en 1962 conocido como el padre de la estrategia, en su obra “Strategy and Structure”, menciona que la estructura organizacional es fundamental para la estrategia y esta es indispensable para el ambiente laboral.

**William R. Dill** quien, en 1958, publica un artículo titulado “Environment as an Influence on Managerial Autonomy”, y menciona sobre la importancia de los ambientes en las organizaciones.

**Los sociólogos Tom Burns y G. M. Stalker** en 1961, publican el resultado de su investigación “The Management of Innovation”, realizado a veinte empresas inglesas sobre la relación entre las prácticas administrativas y el ambiente externo de trabajo, clasificando las empresas en dos tipos:

Empresas mecanicistas. - dentro de este tipo de empresas están consideradas las estatales por sus características burocráticas.

Empresas orgánicas. - dentro de ellas consideradas las organizaciones privadas por sus características más flexibles y abiertas.

**Quarstein (1992)**, quien defiende que la satisfacción laboral está determinada por características situacionales como: el puesto de trabajo, el sueldo, las condiciones de trabajo, los compañeros, la supervisión, las promociones etc. Todas estas características son comunicados al empleado y evaluados por el antes de ocupar el puesto de trabajo, las características situacionales ocurren en el mismo ambiente laboral por lo que son imprescindibles e inesperados pudiendo causarle al trabajador algún tipo de molestia.

**Teoría de la dinámica:** Esta teoría resalta la importancia de la calidad de la satisfacción laboral y también la cantidad de esta. A este tipo de estudios también se han sumado diversas profesiones como son la psicología y la sociología quienes brindan otro tipo de definiciones de satisfacción laboral de acuerdo a su punto de vista:

**Tausky (1992)** considera que el trabajo es un elemento imprescindible de la persona para sobrevivir y al mismo tiempo es una actividad placentera en sí misma.

**Hodson (1991)** menciona que el concepto de satisfacción en el trabajo es irrelevante para las actividades diarias de los trabajadores dentro de una empresa. Considera que es un concepto teóricamente ingenuo y pone muy poco énfasis en el estado emocional del individuo. En su lugar, este autor propone una clasificación de los trabajadores basándose en el comportamiento de estos.

**Hakim (1991)** valora la satisfacción en el trabajo como un índice de bienestar individual.

### **Clasificación de la Satisfacción Laboral.**

A partir de estas teorías se puede clasificar la satisfacción laboral en:

**Satisfacción Intrínseca**, está relacionado con el trabajador con su satisfacción laboral con factores internos laborales, las organizaciones que tienen trabajadores que se sienten contentos estos pueden experimentar un mejor rendimiento en sus áreas lo que favorece a la empresa.

Es por el ello la importancia de las organizaciones de tener trabajadores que se sientan contentos y les guste lo que hacen, brindándoles las herramientas necesarias y un buen clima laboral para su estado emocional repercuta en el rendimiento de su trabajo y en el desarrollo de la empresa.

La motivación intrínseca está relacionada con factores internos netamente laborales como (diversidad, grado de dificultad, de las tareas asumidas, oportunidad, interés y autonomía por aprender nuevas cosas, participación en la toma de decisiones, etc.)

**Satisfacción Extrínseca**, está relacionado con el trabajador, con s a factores externos al empleado, el lugar donde realiza sus labores (la relación con sus compañeros, los supervisores, los jefes, los reconocimientos, el salario, el espacio físico donde realiza sus labores, las políticas de la empresa, las horas de trabajo, la formalidad de la empresa, la seguridad, etc.). Es aquella motivación donde intervienen factores que están relacionados al trabajador, pero de manera externa como beneficios que él puede recibir por el trabajo optimo efectuado.

Este tipo de beneficios esta mayormente vinculado con las políticas de la empresa frente al desempeño de sus trabajadores (como los premios, viajes, estímulos materiales, incrementos de sueldo, ascensos).

### **Disonancia emocional**

Las investigaciones mencionan que la disonancia emocional puede ser un estímulo al trabajo emocional (actuación superficial y actuación profunda), siendo una forma motivadora para el trabajador. (Pugh et al., 2011) menciona que la disonancia emocional influye de forma implícita en la actuación superficial pero no en la actuación profunda. (Rubin et al., 2005). Menciona Que la disonancia emocional conduce al trabajo emocional y para ello debe considerarse algunas algunos supuestos:

La disonancia es el conflicto que surge entre lo que sentimos frente a lo que mostramos, es la discrepancia de las emociones suprimidas o fingidas contrariamente a lo que opina Morris y Feldman (1996) quienes mencionan que el trabajo emocional esta íntegramente relacionado a las expresiones de las personas.

## **Inteligencia emocional**

### **Definición**

**Goleman (2001)**, menciona que la inteligencia emocional es una forma que tienen las personas para relacionarse con los demás, manteniendo las emociones que son importantes para la interacción como la, autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia y la empatía.

**Robbins y Judge (2009)**, indican que la inteligencia emocional es la capacidad que una persona posee para conocer sus sentimientos y tener empatía frente a las emociones de los demás. Las personas que cuentan con esta capacidad son personas que experimentan un alto grado de satisfacción laboral y personal que se ve reflejado en los logros laborales y personales; estos logros están directamente relacionados con la productividad de las organizaciones.

### **Emociones**

**Soto (2001)**, explica que las emociones son un trastorno de los estados de ánimo o sentimientos en la mente de las personas y puede ser alterado ante cualquier estímulo percibido.

**Reacción emotiva**, es un proceso psicofisiológicas que se caracteriza por mostrar una respuesta frente a determinadas situaciones donde intervienen diferentes por un elevado estado de atención y una reacción física.

**Experiencia emotiva**, este tipo de emociones eta asociada a situaciones de agrado o desagrado.

### **Importancia de las emociones**

Las emociones son comportamientos de los seres humanos, efectuadas en condiciones normales del cerebro bajo estímulos de impulsos.

### **¿Para qué sirven las emociones?**

**Goleman (2001)**, define a las emociones como los sentimientos más profundos de los seres humanos pues ellos están presentes en todo, los sentimientos son la razón de la existencia de la humanidad. Las emociones nos permiten afrontar situaciones difíciles que nuestro intelecto es imposible concebirlos. pero nuestro corazón es una reacción innata y automática.



En la vida del ser humano no hay decisión sin que tenga que intervenir los sentimientos en mayor o menor grado.

**Robbins y Judge (2009)**, explica que las emociones son sentimientos intensos que las personas experimentan por un estímulo específico frente a una persona o circunstancia en un determinado momento de sus vidas y se puede denotar en las expresiones faciales y son más fugaces que los estados de ánimo.

También menciona que los estados de ánimo son menos intensos que las emociones son reacciones que generan estímulos positivos o negativos en su estado de ánimo en muchos casos ese sentimiento no puede atribuirse a una sola situación.

Por lo que las emociones y los estados de ánimo van estrechamente relacionadas como, por ejemplo: un joven que ingresa a la universidad a la carrera anhelada le generará una emoción de alegría al estudiante, pero también el joven estará de buen humor durante varios días.

### **TRABAJO EMOCIONAL**

**Robbins y Judge (2009)**, explican que todo empleado realiza un trabajo físico y mental cuando pone en acción sus aptitudes corporales y cognitivas en sus funciones diarias. Pero que todo trabajo también requiere de un trabajo emocional, durante las relaciones interpersonales que una persona debe poner en práctica en su puesto.

Este concepto es investigado a fondo con la necesidad de que las empresas de servicios brinden un mejor servicio a sus clientes, mejorar la calidad de la atención y que dentro de la empresa se tenga un clima laboral adecuado.

Hoy en día la comprensión de las emociones ha cobrado mayor relevancia en el ámbito empresarial específicamente en el comportamiento organizacional, donde los sentimientos de los trabajadores tienen mayor importancia es por ellos que las instituciones invierten capacitaciones y controles de los estados emocionales de sus trabajadores para mantener un clima laboral adecuado.

Es ahí donde entra a tallar las emociones, cuando un trabajador para mantener un clima adecuado dentro de la institución tiene que ocultar las

emociones sentidas y demostrar manifestaciones que la organización requiere para mantener su puesto de trabajo.

Estas manifestaciones por lo general no son innatas son aspectos impuestos por las organizaciones y también por la cultura de las personas para mantener a sus clientes satisfechos o por que la sociedad así lo impone.

Como por ejemplo un trabajador no puede mostrar su ira, su enojo, su tristeza a un cliente por el contrario él tiene ocultar sus sentimientos y sonreír. Por lo que el trabajador actúa en el trabajo, siendo esta una actuación superficial donde el trabajador oculta sus sentimientos para mostrar los impuestos por la organización en su puesto de trabajo.

En cambio, en la actuación profunda, los trabajadores intensifican ese sentimiento por la empatía es el caso del cajero que atiende a un cliente y este se da cuenta al momento de pagar la cuenta que su billetera ha sido sustraída entonces el cajero puede tener esa empatía y sentir esa rabia la impotencia que siente ese cliente por la pérdida de su billetera.

En conclusión, la actuación superficial son emociones manifestadas por el trabajador causándole gran estrés en el trabajo al fingir emociones que no siente dentro de este grupo se podrían encontrar trabajadores como las meseras, los cajeros, las enfermeras, quienes están expuestos a grandes demandas emocionales y la actuación profunda son emociones sentidas.

### **Emociones e inteligencia emocional**

**Robbins y Coulter (2007)**, manifiesta que, las emociones son tan importantes a la hora de manejar cualquier situación y está estrechamente relacionada con la personalidad.

La personalidad de las personas influye a la hora de reaccionar ante algún tipo de estímulos, no todos reaccionamos de la misma manera frente a una misma situación.

Es por ello que cada trabajo tiene una característica o características que el trabajador debe tener como por ejemplo: Un alpinista deberá tener habilidades de automotivación, un doctor o una enfermera la empatía, un psicólogo un psiquiatra la automotivación, el policía el autocontrol, el bombero la autoconciencia.

Estudios sobre la inteligencia emocional han demostrado un alto grado de relación con el desempeño laboral en todos los niveles. Por ejemplo, El humor como afecto positivo y negativo en la función de las emociones

**Robbins y Judge (2009)**, clasifican las emociones en positivas y negativas.

Cabe resaltar que las emociones no pueden ser neutrales es decir que si fueran neutrales no tendrían sentimientos, por lo que estas emociones positivas se agrupan y se convierten en estados de ánimo como se puede apreciar en la siguiente figura.

Las emociones tienen influencia en el desempeño laboral, por naturaleza las personas nos quedamos detenidas en circunstancias negativas en comparación con circunstancias positivas.

### **Percepción**

**Robbins y Coulter (2007)**, definen a la percepción como un proceso en el que están incluidas las emociones, la experiencia, los conceptos, las impresiones, es por eso que un grupo de personas va percibir un mismo objeto o una circunstancia de distinta manera sin ver la realidad todos interpretan de acuerdo a su conveniencia o lo que creen es verdad de acuerdo a su percepción.

### **Factores de la percepción**

Existen diversos factores que pueden distorsionar la percepción, cuando una persona interpreta lo que ve, esta lo hace haciendo uso de todas sus facultades, como son la sensorial, el conocimiento, la experiencia, sus intereses, su personalidad, las expectativas, los motivos que esta pueda tener para dar su percepción, así como también van a influir factores externos como son el ambiente, la iluminación, el clima, e contexto.

### **Motivación**

**Guzmán (2006)**, explica que la motivación es un estímulo que siente una persona producido por un estímulo particular y clasifica a la motivación como intrínseca o extrínseca.

**Daft y Marcic (2006)**, definen que la motivación es una fuerza interna o externa de las personas que motiva a las personas a realizar algo o cumplir con una meta. Los estudios mencionan que las motivaciones dentro de las

organizaciones son importantes y ayuda a la organización a ser más productiva.

Las personas por naturaleza tienen necesidades y para satisfacer estas necesidades serán necesarias que busque la forma de satisfacerlos, como sus necesidades básicas para satisfacerlos tendrá que trabajar producto de ello tendrá una remuneración y con ello satisfacer sus necesidades

### **Automotivación**

**Hellriegel y Slocum (2009)**, interpretan la automotivación como la virtud que tiene una persona, estas por lo general se orientan metas muchas veces desafiantes y buscan mejorar su desempeño siempre con una actitud positiva y logrando resultados.

### **Impulsos motivacionales**

**Davis y Newstrom (2003)**, expone que algunos impulsos motivacionales son resultado de la cultura donde viven, estos impulsos afectan la forma de trabajar de las personas.

**David C. McClelland, de Harvard University.** Realizo un esquema donde se puede clasificar tres impulsos importantes como son: el logro, la afiliación y el poder. También manifiesta que una persona puede reflejar estos impulsos en la escuela, la religión, la familia y la cultura.

### **Actitud**

**Robbins y Judge (2009)**, mencionan que la actitud tiene tres factores como son la cognición, el afecto y el comportamiento.

**Componente cognitivo:** define lo cognitivo como la descripción de cómo son las cosas.

**Componente afectivo:** es un componente en el cual se encuentra presente las emociones.

**Componente conductual:** Este componente indica la forma de reaccionar de una persona frente a una determinada circunstancia.

### **Naturaleza de las actitudes en los empleados**

**Davis y Newstrom (2003)**, definen que las actitudes son la percepción que se tiene sobre un objeto, son sentimientos y creencias que definen la forma en que los trabajadores perciben la organización donde laboran.

### **Efecto de las actitudes de los empleados**

Las actitudes de los trabajadores son factores de predicción sobre su comportamiento o su forma de actuar, las actitudes positivas ayudan a la organización a enfrentar situaciones adversas dentro de ella. Cuando un trabajador se encuentra insatisfecho la productividad en su área es baja. La importancia de contar con trabajadores satisfechos es vital para las organizaciones que buscan que las empresas sean productivas por medio de trabajadores satisfechos que brindan un buen servicio.

### **Función e importancia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral**

**Olvera, Domínguez y Cruz (2002)**, exponen que para ascender en el ámbito laboral se requiere de conocimientos y también de habilidades, el éxito depende de muchos factores no solo de la capacidad intelectual o técnica.

Hoy en día las empresas buscan trabajadores que cuenten con inteligencia emocional y sean capaces de trabajar en equipo los conocimientos técnicos pueden ser superados rápidamente con capacitaciones.

**Daniel Goleman y un grupo de industriales (1998)** realizaron una investigación sobre la diferencia entre un trabajador estrella y otros trabajadores que solo cumplían con sus obligaciones.

Goleman presenta el caso de un ingeniero egresado de la universidad con buenas calificaciones e ingresó a trabajar en una empresa dedicada al mejoramiento del ambiente, sin embargo, debido a su incapacidad para integrarse a los equipos de trabajo, su trabajo individual dentro de la empresa fue despedido a pesar de tener un desempeño brillante.

En ese sentido un estudio realizado a los jefes que tenían éxito y luego habían fracasado determino que, la gran mayoría eran profesionalmente excelentes y que los ascensos habían sido gracias a las habilidades con las que contaban, pero una vez que asumieron el cargo la arrogancia creó una distancia entre sus subordinados convirtiéndose en un gran inconveniente para la institución.

lamentablemente, a los jefes que cuentan la experiencia técnica, un coeficiente intelectual alto pero que les resulta difícil aceptar una crítica, puede tener un efecto paradójico entre las personas más prometedoras que terminan en el fracaso.

Es un hecho innegable que el trabajo de muchos profesionales ha ignorado el factor humano, no obstante que las actividades esencialmente son diseñadas y ejecutadas por personas; en otras palabras, no se resta importancia a las herramientas y maquinaria, pero la producción tiene que ver con personas. En los años venideros, las empresas que fomenten mejor la colaboración entre sus empleados serán las más competitivas. Pero independientemente de la empresa para la que se trabaje, las habilidades de la inteligencia emocional resultan indispensables para sobrevivir. Éstas pueden ayudar no sólo a ser más competitivos, sino a disfrutar del trabajo en un entorno laboral en continuo proceso de cambio y con demandas de mayor exigencia.

### **Formulación del problema**

#### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es grado de relación entre la actuación emocional en el trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac 2018?

#### **1.2.2. Problemas Específicos**

- a) ¿Cuál es grado de relación entre la actuación emocional en el trabajo y la satisfacción laboral Intrínseca de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac 2018?
- b) ¿Cuál es grado de relación entre la actuación emocional en el trabajo y la satisfacción laboral Intrínseca de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac 2018?

#### **1.3. Justificación del estudio**

Desde el punto de vista teórico la investigación se fundamenta en la necesidad de establecer relaciones entre actuación emocional en el trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac.

Frecuentemente encontramos en las instituciones del estado supervisores o jefes que no toman en cuenta la actuación emocional en el bienestar de los trabajadores que afecta el rendimiento y la satisfacción emocional de los trabajadores.

Uno de los objetivos que justifican la realización de este trabajo de investigación, es la de haber detectado que la actuación emocional en los trabajadores puede causar problemas de estrés que mermarían su productividad dentro de la institución.

#### **1.4. Hipótesis**

##### **1.4.1. Hipótesis General**

Existe relación directa y significativa entre la actuación emocional en el trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac 2018

##### **1.4.2. Hipótesis Específicas**

- a) Existe relación directa y significativa entre la actuación emocional en el trabajo y la satisfacción laboral Intrínseca de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac 2018.
- b) Existe relación directa y significativa entre la actuación emocional en el trabajo y la satisfacción laboral extrínseca de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac 2018.

#### **1.5. Objetivos**

##### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar el grado de relación entre la actuación emocional en el trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac 2018.

##### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- a) Determinar el grado de relación entre la actuación emocional en el trabajo y la satisfacción laboral Intrínseca de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac 2018.
- b) Determinar el grado de relación entre la actuación emocional en el trabajo y la satisfacción laboral Intrínseca de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac 2018

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

La presente investigación sigue un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional, el cual se orienta de acuerdo con Sánchez y Reyes (2009) a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de estudio. En nuestro caso interesa determinar la intensidad de la relación entre actuación emocional en el trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac.

De acuerdo a su aplicación temporal en la presente investigación se emplea un diseño transversal, en el sentido que tiene por propósito observar la realidad en estudio en un momento en particular, con el objetivo de describir las variables de estudio o establecer vínculos entre ellas en términos de relación (Kumar, 2011).

### **2.2. Variables, Operacionalización**

#### **2.2.1. Variables de estudio**

##### **Variable de estudio 1**

Actuación emocional en el trabajo



## Variable de estudio 2

### Satisfacción Laboral

#### 2.2.2. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Actuación emocional en el trabajo</b> Forma particular de regulación afectiva que tiene lugar en el contexto laboral y que en mayor o menor medida, está presente en todas las organizaciones y puestos de trabajo, (Ashkanasy, 2012).	<b>Actuación Superficial</b> Actuación relacionada con la experiencia de la disonancia emocional y simulación de estados emocionales que tienen a ajustarse a las expectativas que otros actores organizacionales tienen sobre su comportamiento, o bien para ocultar deliberadamente sus sentimientos a fin de mostrarse neutral y/o conservar su profesionalismo en situaciones impactantes, (Salessi y Omar, 2014)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisposición a encubrir estados emocionales</li> <li>• Actuación neutral o profesional</li> <li>• Necesidad de buscar adecuada impresión de los demás</li> </ul>
	<b>Actuación Profunda</b> Actuación relacionada con el esfuerzo genuino por experimentar determinadas emociones o modificar estados afectivos negativos, en este sentido tiende a influir sobre estados emocionales reorientando la atención hacia otros aspectos de la situación, recordando experiencias compatibles con la emoción que debe demostrar para ser efectivo en su trabajo o ajustarse a los requerimientos de la organización, (Salessi y Omar, 2014).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisposición a modificar estados emocionales negativos</li> <li>• Predisposición a mostrar estado emocional positivo</li> <li>• Búsqueda de situaciones que mejoren el estado emocional</li> </ul>
<b>Satisfacción Laboral</b> Conjunto de percepciones y sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo y diferentes aspectos del mismo. (Pérez, Fidalgo, 1995)	<b>Satisfacción Laboral Intrínseca</b> Satisfacción laboral originada por factores relacionados con la tarea en si (variedad, dificultad, interés, autonomía, posibilidad de aprender entre otros), (Pérez, Fidalgo, 1995).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de habilidades</li> <li>• Sentimiento de realización profesional o logro laboral</li> <li>• Desarrollo de la autoridad en el trabajo</li> <li>• Independencia en la labor realizada</li> <li>• Ejercicio laboral en concordancia a los valores morales</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad laboral</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>Satisfacción Laboral extrínseca</b></p> <p>Satisfacción laboral que tiene su origen en fuentes externas al trabajador, relacionadas al contexto o ambiente en el que la tarea se desarrolla (relaciones con los superiores y con los compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento, entre otros), (Pérez-Bilbao, Fidalgo, 1995).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad laboral</li> <li>• Políticas de la organización</li> <li>• Compensación laboral</li> <li>• Reconocimiento de la labor realizada</li> <li>• Supervisión laboral</li> </ul>

### 2.3. Población y muestra

La población para la presente investigación está constituida por los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac. De acuerdo a los datos de la Municipalidad existen 360 trabajadores.

La muestra para la presente investigación está construida por 108 trabajadores los cuales fueron incluidos en la muestra haciendo uso de un muestreo no probabilístico por conveniencia, y está constituida por los portadores que accedieron a realizar la encuesta.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### 2.4.1. Técnicas e instrumentos

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y la observación.

Los instrumentos empleados fueron la escala de actuación emocional en el trabajo, el cual consta de 12 ítems, que cubren las dimensiones Actuación Superficial y Actuación Profunda.

El cuestionario sobre Satisfacción Laboral, el cual consta de 18 ítems, que cubren las dimensiones Satisfacción Intrínseca y Satisfacción Extrínseca.

#### **Validez y confiabilidad**

El instrumento, fue utilizado por otros autores en estudios similares sometido a juicio de expertos quienes realizaron observaciones y sugerencias destinadas a mejorar el instrumento de recolección de datos.

El coeficiente  $\alpha$  fue propuesto en 1951 por Cronbach como un estadístico para estimar la confiabilidad de una prueba, o de cualquier compuesto obtenido a partir de la suma de varias mediciones. El coeficiente  $\alpha$  depende del número de elementos  $k$  de la escala, de la varianza de cada ítem del instrumento  $s_j^2$ , y de la varianza total  $s_x^2$ , siendo su fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum_j s_j^2}{s_x^2} \right)$$

Para interpretar el valor del coeficiente de confiabilidad usaremos la siguiente tabla.

**TABLA 1 RANGOS PARA INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE ALPHA DE CRONBACH**

<b>Rango</b>	<b>Magnitud</b>
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Para realizar el análisis de confiabilidad se usó el software estadístico IBM SPSS versión 23, los resultados obtenidos son los siguientes:

**TABLA 2 ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD PARA LA VARIABLE ACTUACIÓN EMOCIONAL EN EL TRABAJO**

	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1: Actuación Superficial	0,789	06
D2: Actuación Profunda	0,845	06
Actuación emocional en el trabajo	0,805	12

FUENTE: Elaboración propia

En la tabla anterior se puede apreciar que los valores obtenidos para el coeficiente Alfa de Cronbach tanto la variable Actuación emocional en el trabajo, así como para sus dimensiones se ubica por encima de 0,7 lo cual nos permite indicar que la confiabilidad es alta para esta variable y sus dimensiones, por lo tanto, se concluye que el instrumento para medir esta variable es confiable.

**TABLA 3 ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD PARA LA VARIABLE  
SATISFACCIÓN LABORAL**

	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1: Satisfacción Laboral Intrínseca	0,885	12
D2: Satisfacción Laboral extrínseca	0,810	06
Satisfacción Laboral	0,830	18

FUENTE: Elaboración propia

En la tabla anterior se puede apreciar que los valores obtenidos para el coeficiente Alfa de Cronbach tanto la variable Satisfacción Laboral, así como para sus dimensiones se ubica por encima de 0,7 lo cual nos permite indicar que la confiabilidad es muy alta para esta variable y sus dimensiones, por lo tanto, se **concluye que** el instrumento para medir esta variable es confiable.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se hizo uso de técnicas propias de la estadística descriptiva como son Tablas y gráficos estadísticos, asimismo para la prueba de hipótesis se hizo uso de la prueba de independencia estadística Chi Cuadrado de Pearson y la prueba de Correlación Rho de Spearman para datos ordinales.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Descripción.

A continuación, presentamos los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Para la calificación de los resultados se utilizaron las escalas que pasamos a describir en las siguientes tablas:

**TABLA 4 RANGO DE PUNTUACIONES Y VALORACIÓN PARA LA VARIABLE ACTUACIÓN EMOCIONAL EN EL TRABAJO**

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
D1: Actuación Superficial	0-8	DEFICIENTE
	9-16	REGULAR
	17-24	BUENA
D2: Actuación Profunda	0-8	DEFICIENTE
	9-16	REGULAR
	17-24	BUENA
ACTUACIÓN EMOCIONAL EN EL TRABAJO	0-16	DEFICIENTE
	17-32	REGULAR
	33-48	BUENA

**TABLA 5 RANGO DE PUNTUACIONES Y VALORACIÓN PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL**

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
D1: Satisfacción Laboral Intrínseca	12-28	BAJA
	29-44	MEDIA
	45-60	ALTA
D2: Satisfacción Laboral extrínseca	6-14	BAJA
	15-22	MEDIA
	23-30	ALTA
SATISFACCIÓN LABORAL	18-42	BAJA
	43-66	MEDIA
	67-90	ALTA

### 3.1. Resultados descriptivos por variables.

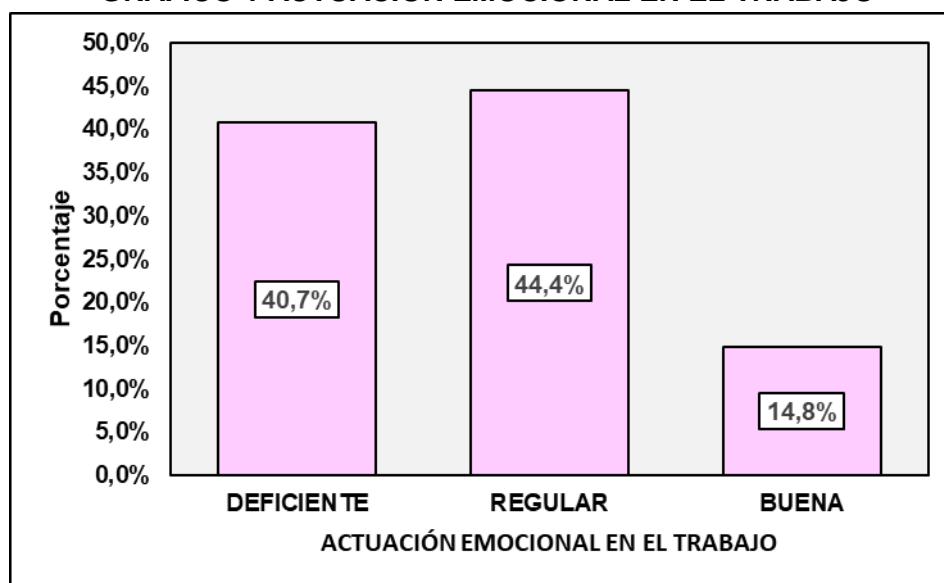
#### 3.1.1. Resultados para Actuación emocional en el trabajo

**TABLA 6 ACTUACIÓN EMOCIONAL EN EL TRABAJO**

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	44	40,7%
REGULAR	48	44,4%
BUENA	16	14,8%
Total	108	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 1 ACTUACIÓN EMOCIONAL EN EL TRABAJO**



FUENTE: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la variable Actuación emocional en el trabajo obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 40,7% de los encuestados consideran que esta es deficiente, mientras que el 44,4% considera que es regular y el 14,8% que es buena.

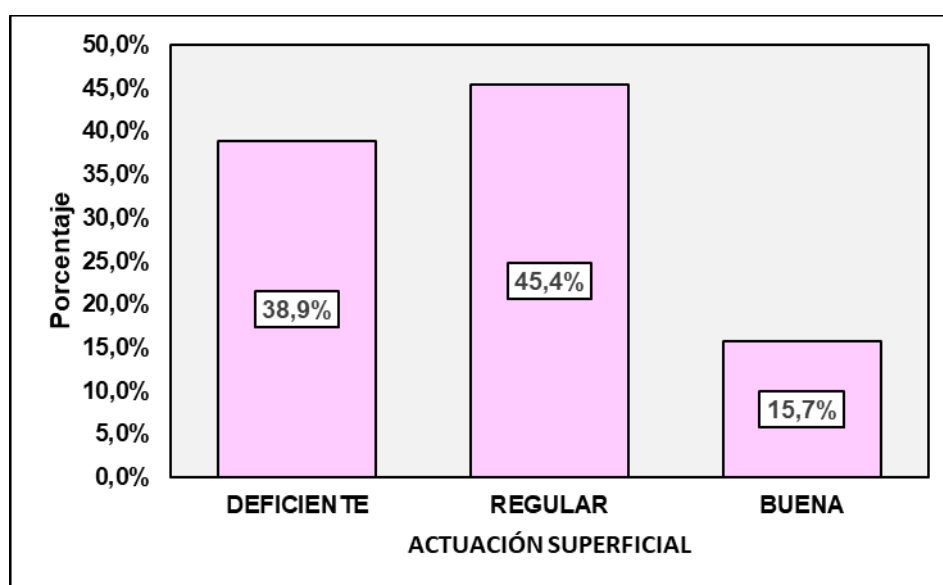
### 3.1.2. Resultados para dimensiones de Actuación emocional en el trabajo

**TABLA 7 ACTUACIÓN SUPERFICIAL**

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	42	38,9%
REGULAR	49	45,4%
BUENA	17	15,7%
Total	108	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 2 ACTUACIÓN SUPERFICIAL**



FUENTE: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Actuación Superficial de la variable Actuación emocional en el trabajo obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 38,9% de los encuestados consideran que esta es deficiente, mientras que el 45,4 considera que es regular, el 15,7% que es buena.

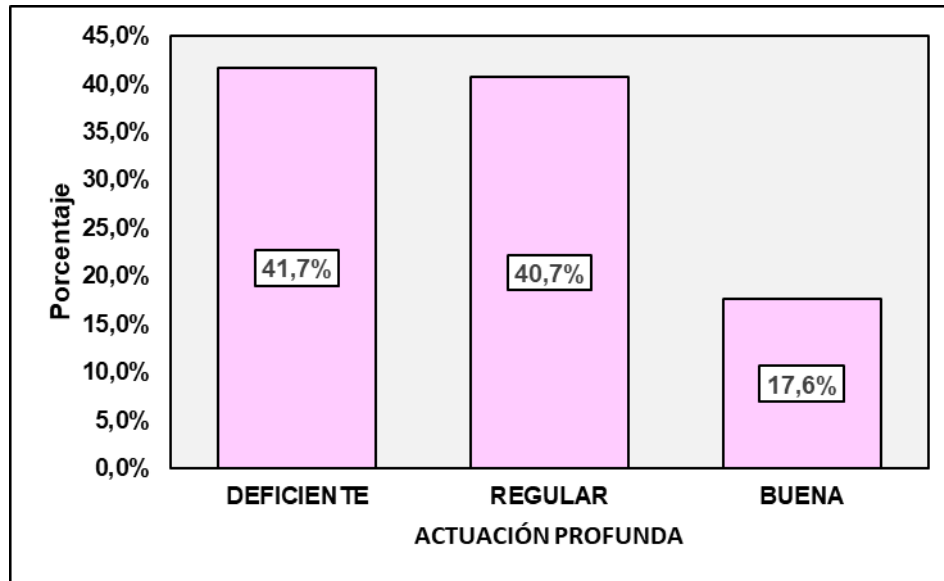


**TABLA 8 ACTUACIÓN PROFUNDA**

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	45	41,7%
REGULAR	44	40,7%
BUENA	19	17,6%
Total	108	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 3 ACTUACIÓN PROFUNDA**



FUENTE: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

Los resultados para la dimensión Actuación Profunda de la variable Actuación emocional en el trabajo se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 41,7% de los encuestados consideran que esta es deficiente, mientras que el 40,7% considera que es regular, el 17,6% que es buena.

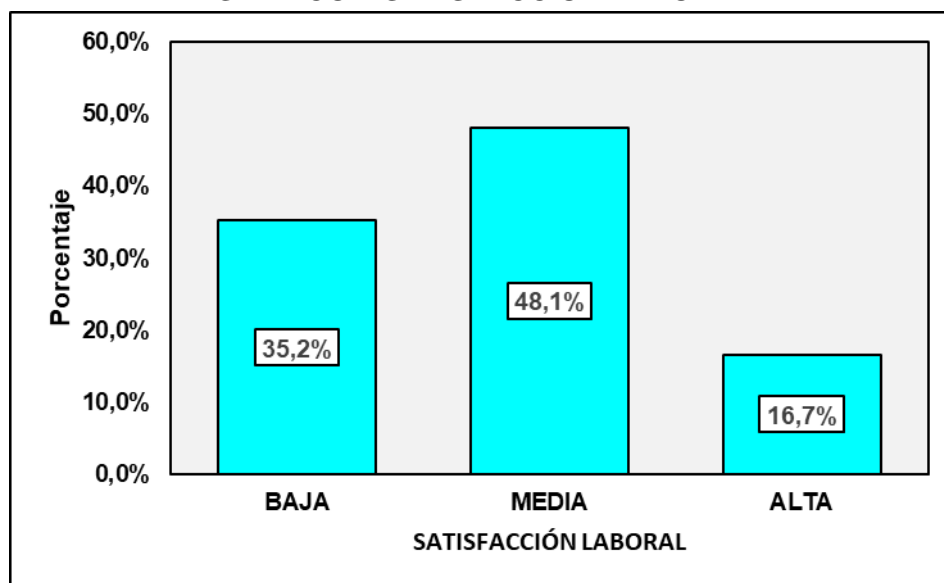
### 3.1.3. Resultados para Satisfacción Laboral

**TABLA 9 SATISFACCIÓN LABORAL**

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	38	35,2%
MEDIA	52	48,1%
ALTA	18	16,7%
Total	108	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 4 SATISFACCIÓN LABORAL**



FUENTE: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la variable Satisfacción Laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 35,2% de los encuestados consideran que esta es baja, mientras que el 48,1% considera que es media, el 16,7% que es alta.

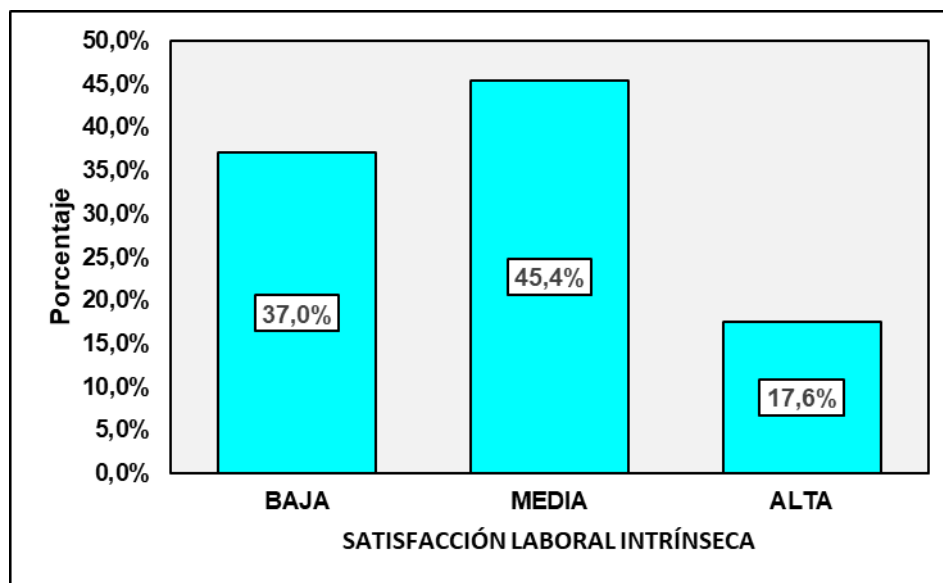
### 3.1.4. Resultados para dimensiones de Satisfacción Laboral

**TABLA 10 SATISFACCIÓN LABORAL INTRÍNSECA**

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	40	37,0%
MEDIA	49	45,4%
ALTA	19	17,6%
Total	108	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 5 SATISFACCIÓN LABORAL INTRÍNSECA**



FUENTE: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

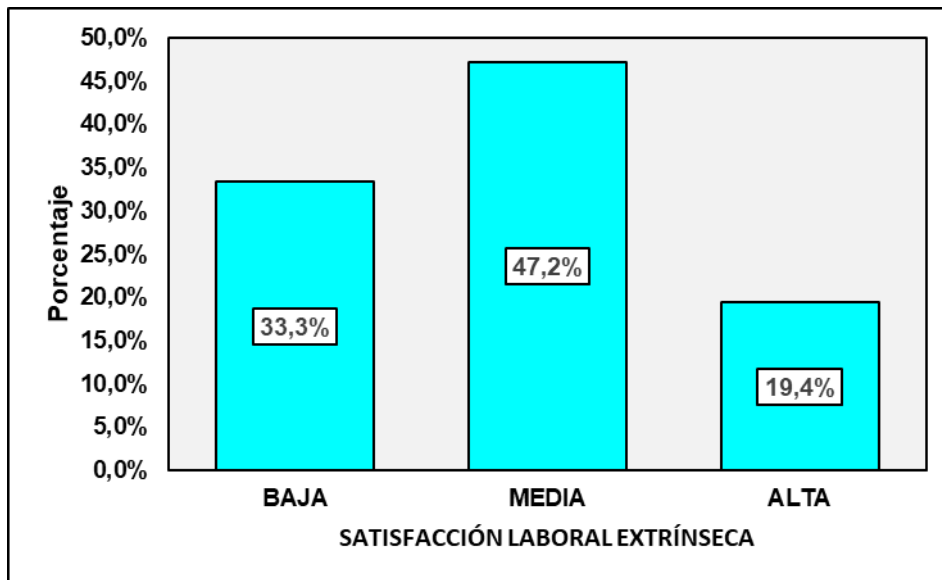
En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Satisfacción Laboral Intrínseca de la variable Satisfacción Laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 37,0% de los encuestados consideran que esta es baja, mientras que el 45,4% considera que es media y el 17,6% que es alta.

**TABLA 11 SATISFACCIÓN LABORAL EXTRÍNSECA**

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	36	33,3%
MEDIA	51	47,2%
ALTA	21	19,4%
Total	108	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 6 SATISFACCIÓN LABORAL EXTRÍNSECA**



FUENTE: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Los resultados para la dimensión Satisfacción Laboral extrínseca de la variable Satisfacción Laboral se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 33,3% de los encuestados consideran que esta es baja, mientras que el 47,2% considera que es media, el 19,4% que es alta.

### 3.2. Contraste de hipótesis para correlación entre las variables Actuación emocional en el trabajo y Satisfacción Laboral

#### 3.2.1. Prueba de hipótesis

Para probar la hipótesis de correlación entre las Variables de estudio: Actuación emocional en el trabajo y Satisfacción Laboral, procederemos primero a realizar una prueba de Independencia Chi cuadrado y seguidamente una prueba de asociación Rho de Spearman

**TABLA 12 PRUEBA DE INDEPENDENCIA CHI CUADRADO**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	72,567	4	,000
Razón de verosimilitud	35,782	4	,000
Asociación lineal por lineal	28,793	1	,000
N de casos válidos	108		

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las variables Actuación emocional en el trabajo y Satisfacción Laboral son independientes estadísticamente Ha: Las variables Actuación emocional en el trabajo y Satisfacción Laboral no son independientes estadísticamente		
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$		
Estadígrafo de contraste	$\chi^2 = \sum \frac{( O - E  - 0,5)^2}{E}$	Valor calculado	$\chi^2 = 72,567$
Valor p calculado	$p = 0,00$		
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables Actuación emocional en el trabajo y Satisfacción Laboral no son independientes estadísticamente		

**TABLA 13 PRUEBA DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0,709	0,111	6,279	0,000
N de casos válidos		108			

**Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las variables Actuación emocional en el trabajo y Satisfacción Laboral no están correlacionadas	
	Ha: Las variables Actuación emocional en el trabajo y Satisfacción Laboral están correlacionadas	
Nivel de significación	de	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	de	$t = r_s \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$	
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables Actuación emocional en el trabajo y Satisfacción Laboral están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,709.	

### 3.2.2. Prueba de Sub hipótesis

#### 3.2.2.1. Correlación entre Satisfacción Laboral Intrínseca y Actuación emocional en el trabajo

**TABLA 14 PRUEBA ASOCIACIÓN CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LA DIMENSIÓN SATISFACCIÓN LABORAL INTRÍNSECA Y ACTUACIÓN EMOCIONAL EN EL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0,700	0,112	6,121	0,000

**Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: La dimensión Satisfacción Laboral Intrínseca y la variable Actuación emocional en el trabajo no están correlacionadas Ha: La dimensión Satisfacción Laboral Intrínseca y la variable Actuación emocional en el trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la dimensión Satisfacción Laboral Intrínseca y Actuación emocional en el trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,700

**a) Correlación entre Actuación Superficial y Satisfacción Laboral Intrínseca****TABLA 15 PRUEBA ASOCIACIÓN CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES ACTUACIÓN SUPERFICIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL INTRÍNSECA**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0,707	0,111	6,243	0,000
N de casos válidos		108			

**Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Actuación Superficial y Satisfacción Laboral Intrínseca no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Actuación Superficial y Satisfacción Laboral Intrínseca están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Actuación Superficial y

Satisfacción Laboral Intrínseca están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,707

### b) Correlación entre Actuación Profunda y Satisfacción Laboral Intrínseca

**TABLA 16 PRUEBA ASOCIACIÓN CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES ACTUACIÓN PROFUNDA Y SATISFACCIÓN LABORAL INTRÍNSECA**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0,784	0,097	7,887	0,000
N de casos válidos		108			

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Actuación Profunda y Satisfacción Laboral Intrínseca no están correlacionadas
	Ha: Las Dimensiones Actuación Profunda y Satisfacción Laboral Intrínseca están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Actuación Profunda y Satisfacción Laboral Intrínseca están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,784

### 3.2.2.2. Correlación entre Satisfacción Laboral extrínseca y Actuación emocional en el trabajo

**TABLA 17 PRUEBA ASOCIACIÓN CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LA DIMENSIÓN SATISFACCIÓN LABORAL EXTRÍNSECA Y ACTUACIÓN EMOCIONAL EN EL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0,786	0,097	7,940	0,000



**Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: La dimensión Satisfacción Laboral extrínseca y la variable Actuación emocional en el trabajo no están correlacionadas Ha: La dimensión Satisfacción Laboral extrínseca y la variable Actuación emocional en el trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la dimensión Satisfacción Laboral extrínseca y Actuación emocional en el trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,786

**a) Correlación entre Actuación Superficial y Satisfacción Laboral extrínseca****TABLA 18 PRUEBA ASOCIACIÓN CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES ACTUACIÓN SUPERFICIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EXTRÍNSECA**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0,716	0,110	6,405	0,000
N de casos válidos		108			

**Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Actuación Superficial y Satisfacción Laboral extrínseca no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Actuación Superficial y Satisfacción Laboral extrínseca están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Actuación Superficial y

Satisfacción Laboral extrínseca están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,716

## b) Correlación entre Actuación Profunda y Satisfacción Laboral extrínseca

**TABLA 19 PRUEBA ASOCIACIÓN CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES ACTUACIÓN PROFUNDA Y SATISFACCIÓN LABORAL EXTRÍNSECA**

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0,766	0,101	7,441	0,000
N de casos válidos		108			

### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Actuación Profunda y Satisfacción Laboral extrínseca no están correlacionadas
	Ha: Las Dimensiones Actuación Profunda y Satisfacción Laboral extrínseca están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Actuación Profunda y Satisfacción Laboral extrínseca están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,766

#### **IV. DISCUSIÓN**

A continuación, presentamos la contrastación y discusión de los resultados obtenidos con los antecedentes de estudio, el marco teórico de esta investigación y la aceptación y/o rechazo de las hipótesis del presente estudio.

Respecto a la hipótesis general que se plantea la actuación emocional en el trabajo y la satisfacción laboral se relaciona significativamente en la actuación emocional del personal de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac, los resultados para la presente investigación confirman que dicha hipótesis es verdadera, así pues la prueba de hipótesis Chi cuadrado de Pearson muestra que las variables de estudio no son independientes estadísticamente, y el análisis de correlación nos informa acerca de la fuerza de dicha correlación, siendo esta alta y directa, lo cual implica que entre las variables de estudio existe una covariación, o variación conjunta de las mismas.

Al respecto investigaciones como las de Salessi (2012) y Paules (1991), muestran que existe una relación significativa entre ambas variables, obteniendo el primero de ellos una correlación alta entre actuación emocional y la satisfacción laboral, en tanto que el segundo autor mencionado concluye que la actuación emocional se refuerza a través de la cultura y en suposiciones arraigadas sobre el trabajo de servicio, ambos concuerdan que la actuación emocional es favorable para la organización y en las actividades asignadas a los trabajadores. En el caso de la presente investigación se muestra que la relación es alta y directa alcanzado el valor de 0,709, que muestra que la actuación emocional tiene una relación directa con la satisfacción laboral.

Respecto a la actuación emocional en el trabajo frente a la satisfacción laboral según las encuestas un 40,7% de los encuestados consideran que esta es baja, mientras que el 44,4% considera que es regular y el 14,8% que es alto, lo cual

confirma la afirmación que se realiza en la hipótesis, esta situación se da básicamente por la falta de emociones positivas en el trabajador.

La presente investigación muestra que las variables Actuación emocional en el trabajo y Satisfacción Laboral están correlacionadas y su nivel de correlación es alto, pues de acuerdo al coeficiente de asociación es igual a 0,709; del mismo modo la dimensión Satisfacción Laboral Intrínseca y Actuación emocional en el trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,700. Del mismo modo las dimensiones Actuación Superficial y Satisfacción Laboral Intrínseca están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,707. De igual forma las dimensiones Actuación Profunda y Satisfacción Laboral Intrínseca están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,784. Asimismo, la dimensión Satisfacción Laboral extrínseca y Actuación emocional en el trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,786. Del mismo modo las dimensiones Actuación Superficial y Satisfacción Laboral extrínseca están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,716. De igual forma las dimensiones Actuación Profunda y Satisfacción Laboral extrínseca están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,766.

Si bien es cierto dentro de las variables actuación emocional se considera a la actuación superficial y la actuación profunda para lograr los objetivos de la empresa estos son usados por el personal indistintamente.

Por lo tanto, se recomienda tener un profesional de psicología con especialidad en clima organizacional así mismo realizar estudios complementarios sobre el nivel de estrés de los trabajadores, para poder realizar intervenciones a tiempo y mejorar la satisfacción laboral.

## V. CONCLUSIONES

Por lo expuesto en presente trabajo de investigación nos ha permitido llegar a las siguientes conclusiones:

**Primera:** Todos los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay manejan algún tipo de actuación emocional (actuación superficial y actuación profunda) indistintamente en sus puestos de trabajo.

**Segunda:** La Municipalidad Provincial de Abancay no cuenta con un Psicólogo dentro de la municipalidad que pueda evaluar a los trabajadores, ver su desempeño y controlar el nivel de estrés que se pueda presentar, para hacer un seguimiento.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:** Se recomienda capacitar al personal en el área en el cual se está desempeñando para que pueda brindar la información adecuada al público usuario.

**Segunda:** Se recomienda fomentar la convivencia para bajar los niveles de estrés que se puedan generar en el trabajo.

**Tercera:** Se recomienda que dentro de la municipalidad haya un Psicólogo especialista en clima organizacional.

**Cuarta:** Se recomienda que el proceso de selección de personal este a cargo de un psicólogo y un especialista del área.

**Quinto:** Se recomienda realizar estudios complementarios sobre el nivel de estrés de los trabajadores, para poder realizar intervenciones a tiempo y mejorar la satisfacción laboral.

## VII. REFERENCIAS

- Barbash, J. (1974). "Enquête sur les attitudes concernant la satisfaction au travail", Document. OCDE, MS/IR/7431.
- Garmendia, J.A. y Parra, F. (1993). Sociología industrial y de recursos humanos. Madrid: Taurus.
- Grandey, AA (2003). "Cuando" el espectáculo debe continuar ": la actuación superficial y la actuación profunda como determinantes del agotamiento emocional y la prestación de servicios calificados por pares". Academy of Management Journal . 46 : 86-96. doi : 10.2307 / 30040678 .
- Hakim, C. (1991). Grateful salves and self-made women: fact and fantasy in women's work orientations. European Sociological Review, 7 (3), 101-21. Toyama, T. (2008). Los Contratos de trabajo y otras Instituciones del Derecho Laboral. Lima: Buho.
- Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. (1959). The Motivation to Work. Wiley: New York, United States. Wiley Ed.
- Hodson, R. (1991.). Workplace behaviours: good soldiers, smooth operators and saboteurs. Work and Occupations, 18(3), 271-90.
- Holmes, T.H. y Rahe, R.H. (1967). The social readjustment rating scale. Journal of Psychosomatic Research, 11, 213-18.
- Hoppock, R. (1935). Job satisfaction. Nueva York United States: Harper Ed.
- Huber, D. (1996). Liderazgo y Administración en Enfermería. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Larson, EB; Yao, X. (2005). "La empatía clínica como trabajo emocional en la relación médico-paciente" . The Journal of the American Medical Association . 293 (9): 1100-1106. doi : 10.1001 / jama.293.9.1100 . PMID 15741532 .

- Lawler, E. (1971) Pay and organizational effectiveness: a psychological view. New-York: McGraw-Hill.
- Leidner, Robin. Comida rápida, charla rápida: trabajo de servicio y rutinización de la vida cotidiana . Prensa de la Universidad de California. ISBN 9780520085008 .
- Loke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En J.M. Peiró y F. Prieto (1996). Tratado de Psicología del trabajo. La actividad laboral en su contexto. Madrid: Síntesis Psicología.
- Martin, SE (1999). "¿Policía o servicio policial? Género y trabajo emocional". Los Anales de la Academia Estadounidense de Ciencias Políticas y Sociales . 561 (1). doi : 10.1177 / 000271629956100108 . JSTOR 1049285 .
- Maslow, A.H. (1991). Motivación y Personalidad. Madrid: Díaz de Santos.
- Paules, GF (1991). Dándolo: poder y resistencia entre las camareras en un restaurante de Nueva Jersey . Filadelfia, Pensilvania: Temple University. ISBN 9780877228875 .
- Peiró, J.M. y Prieto, F. (1996). Tratado de psicología del trabajo. Volumen I: La actividad laboral en su contexto. Madrid: Síntesis.
- Quarstein, V.A., McAfee, R.B. y Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. Human Relations, 42, 859-873.
- Russell Hochschild, Arlie (noviembre de 1979). "Trabajo de emociones, reglas de sentimientos y estructura social". American Journal of Sociology . Prensa de la Universidad de Chicago . 85 (3): 551-575. doi : 10.1086 / 227049 . JSTOR 2778583 . Pdf.
- Sutton, Robert I. (1991). "Mantener las normas sobre las emociones expresadas: el caso de los recaudadores de facturas" . Ciencia Administrativa Trimestral . 36 (2): 245-268. doi : 10.2307 / 2393355 . JSTOR 2393355 .
- Tausky, C. (1992). Work is desirable/loathsome: Marx versus Freud, Work and Occupations, 19(1), 3-17.
- Taylor, F. (1911). Principles of scientific management. Nueva York: Harper and Bros Publishers.
- Thurman, J. (1977). "La satisfaction: aperçu international". Revue Internationale du Travail, 116(3), 277.



- Tsai, WC (2001). "Determinantes y consecuencias del empleado muestran emociones positivas". Revista de gestión . 27 : 497-512. doi : 10.1177 / 014920630102700406 .
- Ubelia, I. (2007). El rol de la procuraduría de la defensa del trabajador del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, en la Tramitación de los procesos laborales a su cargo. Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Weil, D. (2008). Un planteamiento estratégico de la inspección del trabajo. Revista Internacional del Trabajo, 127(4), 389 - 419.
- Weinert, A.B. (1985). Manual de la Psicología de la Organización. La Conducta Humana en las Organizaciones. Barcelona: Herder.

## **ANEXOS**

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### ESCALA DE ACTUACIÓN EMOCIONAL EN EL TRABAJO

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador, lea atentamente los ítems y marque con una X la alternativa que crea más conveniente. Se totalmente sincero para contribuir con la investigación.

ESCALA DE LIKERT	VALORACION
Totalmente en desacuerdo	0
En desacuerdo	1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2
De acuerdo	3
Totalmente de acuerdo	4

		0	1	2	3	4
01	En mi trabajo actúo del modo como los demás piensan que debería hacerlo					
02	Las emociones que demuestro en mi trabajo no son las que realmente siento en ese momento					
03	En mi trabajo soy “encantador” sólo para causar una buena impresión a los demás					
04	Vendo a los demás la imagen que mi empresa quiere mostrar					
05	En mi trabajo, mi cara refleja lo que los demás esperan					
06	En mi trabajo expreso emociones que no son sinceras					
07	Aunque esté triste, en mi trabajo trato de ver el “vaso medio lleno” para levantarme el ánimo					
08	Cuando me siento mal en mi trabajo, intento ver las cosas desde otro punto de vista					
09	Cuando en mi trabajo me siento agredido por alguien, intento comprender su situación para no enojarme					
10	Si en mi trabajo tengo que mostrarme entusiasta y positivo, trato de					

	pensar en algo que me haga sentir feliz					
11	En mi trabajo evito quedarme pensando en los problemas y pongo mi atención en otras cosas					
12	Cuando me siento mal en mi trabajo, trato de distraerme pensando en cosas que me ayuden a sentirme mejor					

Gracias por tu colaboración

### Escala Corta da Satisfacción Laboral Minnesota

**INSTRUCCIONES:** El propósito de este cuestionario es recoger información relacionada a cómo usted se siente respecto a su trabajo actual, con cuales aspectos está satisfecho y con cuales aspectos está insatisfecho.

Este cuestionario se diseñó para identificar opiniones relacionadas con el trabajo. Lo que interesa obtener es su reacción a cada aseveración, por lo que no existen respuestas correctas o incorrectas. Responda a cada aseveración, con sinceridad haciendo uso de la siguiente escala.

ESCALA DE VALORACIÓN		VALORACION				
Muy insatisfecho		1				
Insatisfecho		2				
Ni satisfecho, ni insatisfecho		3				
Satisfecho		4				
Muy satisfecho		5				
N°	Satisfacción Laboral	Valoración				
		1	2	3	4	5
01	La oportunidad de hacer uso de mis habilidades y destrezas					
02	Ser capaz de mantenerme ocupado todo el tiempo					
03	El sentimiento de logro que obtengo del trabajo					
04	La oportunidad para ser “alguien” en la sociedad					
05	La oportunidad de decirle a las personas que hacer					
06	La oportunidad para hacer cosas para los compañeros de trabajo					
07	La oportunidad de probar mis propios métodos para hacer el trabajo					
08	La oportunidad para desempeñarme solo en el trabajo					
09	La oportunidad para hacer cosas diferentes en algunas ocasiones					
10	La libertad para usar mi propio juicio					
11	Ser capaz de hacer cosas que no van en contra de mi conciencia					
12	La forma en que mi trabajo proporciona un empleo estable					
13	La oportunidad de avanzar en este trabajo					
14	La forma en la que las políticas de la institución son puestas en práctica					
15	Mi salario y la cantidad de trabajo que yo hago					
16	El reconocimiento que tengo por hacer un buen trabajo					
17	La forma en que mi supervisor coordina el trabajo del personal a su					

	cargo					
18	La capacidad de mi supervisor en la toma de decisiones					

Gracias por su colaboración

# ANEXO 01

## MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

### TÍTULO: ACTUACIÓN EMOCIONAL EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY CUSCO 2018

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es grado de relación entre la actuación emocional en el trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac 2018?	Determinar el grado de relación entre la actuación emocional en el trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac 2018.	Existe relación directa y significativa entre la actuación emocional en el trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac 2018	<b>Variable 1</b> Actuación emocional en el trabajo <b>Variable 2</b> Satisfacción Laboral	<b>TIPO:</b> Básica <b>DISEÑO:</b> No experimental Descriptivo Correlacional <b>POBLACIÓN</b> La población está constituida los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay en número de 120
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DIMENSIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es grado de relación entre la actuación emocional en el trabajo y la satisfacción laboral Intrínseca de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac 2018?</li> <li>¿Cuál es grado de relación entre la actuación emocional en el trabajo y la satisfacción laboral Intrínseca de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac 2018?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el grado de relación entre la actuación emocional en el trabajo y la satisfacción laboral Intrínseca de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac 2018.</li> <li>Determinar el grado de relación entre la actuación emocional en el trabajo y la satisfacción laboral Intrínseca de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac 2018</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe relación directa y significativa entre la actuación emocional en el trabajo y la satisfacción laboral Intrínseca de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac 2018.</li> <li>Existe relación directa y significativa entre la actuación emocional en el trabajo y la satisfacción laboral extrínseca de los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac 2018.</li> </ul>	<b>Variable 1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Actuación Superficial</li> <li>Actuación Profunda</li> </ul> <b>Variable 2</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción Laboral Intrínseca</li> <li>Satisfacción Laboral extrínseca</li> </ul>	<b>MUESTRA</b> La muestra está constituida 35 trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay elegidos en forma no aleatoria por conveniencia.  <b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b> Encuesta Escala de actuación emocional en el trabajo Cuestionario sobre Satisfacción Laboral  <b>METODO ANÁLISIS DE DATOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SPSS versión 23</li> <li>-Excel</li> <li>-Análisis cuantitativo</li> <li>-Tablas y gráficos estadísticos</li> <li>- Prueba de hipótesis.</li> </ul>

**ANEXO 02**  
**MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES**

**TÍTULO: ACTUACIÓN EMOCIONAL EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY APURIMAC 2018**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Actuación emocional en el trabajo</b> Forma particular de regulación afectiva que tiene lugar en el contexto laboral y que en mayor o menor medida, está presente en todas las organizaciones y puestos de trabajo, (Ashkanasy, 2012).	<b>Actuación Superficial</b> Actuación relacionada con la experiencia de la disonancia emocional y simulación de estados emocionales que tienen a ajustarse a las expectativas que otros actores organizacionales tienen sobre su comportamiento, o bien para ocultar deliberadamente sus sentimientos a fin de mostrarse neutral y/o conservar su profesionalismo en situaciones impactantes, (Salessi y Omar, 2014)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisposición a encubrir estados emocionales</li> <li>• Actuación neutral o profesional</li> <li>• Necesidad de buscar adecuada impresión de los demás</li> </ul>
	<b>Actuación Profunda</b> Actuación relacionada con el esfuerzo genuino por experimentar determinadas emociones o modificar estados afectivos negativos, en este sentido tiende a influir sobre estados emocionales reorientando la atención hacia otros aspectos de la situación, recordando experiencias compatibles con la emoción que debe demostrar para ser efectivo en su trabajo o ajustarse a los requerimientos de la organización, (Salessi y Omar, 2014).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisposición a modificar estados emocionales negativos</li> <li>• Predisposición a mostrar estado emocional positivo</li> <li>• Búsqueda de situaciones que mejoren el estado emocional</li> </ul>
<b>Satisfacción Laboral</b> Conjunto de percepciones y sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo y diferentes aspectos del mismo. (Pérez, Fidalgo, 1995)	<b>Satisfacción Laboral Intrínseca</b> Satisfacción laboral originada por factores relacionados con la tarea en si (variedad, dificultad, interés, autonomía, posibilidad de aprender entre otros), (Pérez, Fidalgo, 1995).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de habilidades</li> <li>• Sentimiento de realización profesional o logro laboral</li> <li>• Desarrollo de la autoridad en el trabajo</li> <li>• Independencia en la labor realizada</li> <li>• Ejercicio laboral en concordancia a los valores morales</li> <li>• Estabilidad laboral</li> </ul>

	<p><b>Satisfacción Laboral extrínseca</b></p> <p>Satisfacción laboral que tiene su origen en fuentes externas al trabajador, relacionadas al contexto o ambiente en el que la tarea se desarrolla (relaciones con los superiores y con los compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento, entre otros), (Pérez-Bilbao, Fidalgo, 1995).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad laboral</li> <li>• Políticas de la organización</li> <li>• Compensación laboral</li> <li>• Reconocimiento de la labor realizada</li> <li>• Supervisión laboral</li> </ul>
--	---	--



**ANEXO 03**  
**MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

**TÍTULO: ACTUACIÓN EMOCIONAL EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY APURIMAC 2018**

**Variable: Actuación emocional en el trabajo**

DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
<b>Actuación Superficial</b>	Predisposición a encubrir estados emocionales	50%	06	1. En mi trabajo actúo del modo como los demás piensan que debería hacerlo 2. Las emociones que demuestro en mi trabajo no son las que realmente siento en ese momento	Totalmente en desacuerdo (0) En desacuerdo (1) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (2) De acuerdo (3) Totalmente de acuerdo (4)
	Actuación neutral o profesional			3. En mi trabajo soy “encantador” sólo para causar una buena impresión a los demás 4. Vendo a los demás la imagen que mi empresa quiere mostrar.	
	Necesidad de buscar adecuada impresión de los demás			5. En mi trabajo, mi cara refleja lo que los demás esperan 6. En mi trabajo expreso emociones que no son sinceras	
<b>Actuación Profunda</b>	Predisposición a modificar estados emocionales negativos	50%	06	7. Aunque esté triste, en mi trabajo trato de ver el “vaso medio lleno” para levantarme el ánimo 8. Cuando me siento mal en mi trabajo, intento ver las cosas desde otro punto de vista	
	Predisposición a mostrar estado emocional positivo			9. Cuando en mi trabajo me siento agredido por alguien, intento comprender su situación para no enojarme. 10. Si en mi trabajo tengo que mostrarme entusiasta y positivo, trato de pensar en algo que me haga sentir feliz	
	Búsqueda de situaciones que mejoren el estado emocional			11. En mi trabajo evito quedarme pensando en los problemas y pongo mi atención en otras cosas. 12. Cuando me siento mal en mi trabajo, trato de distraerme pensando en cosas que me ayuden a sentirme mejor	
<b>TOTALES</b>		100%	12		

**Variable: Satisfacción Laboral**

DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
<b>Satisfacción laboral intrínseca</b>	Uso de habilidades	67%	12	1. La oportunidad de hacer uso de mis habilidades y destrezas 2. Ser capaz de mantenerme ocupado todo el tiempo	Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Ni satisfecho, ni insatisfecho (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho (5)
	Sentimiento de realización profesional o logro laboral			3. El sentimiento de logro que obtengo del trabajo 4. La oportunidad para ser "alguien" en la sociedad	
	Desarrollo de la autoridad en el trabajo			5. La oportunidad de decirle a las personas que hacer 6. La oportunidad para hacer cosas para los compañeros de trabajo	
	Independencia en la labor realizada			7. La oportunidad de probar mis propios métodos para hacer el trabajo 8. La oportunidad para desempeñarme solo en el trabajo 9. La oportunidad para hacer cosas diferentes en algunas ocasiones 10. La libertad para usar mi propio juicio	
	Ejercicio laboral en concordancia a los valores morales			11. Ser capaz de hacer cosas que no van en contra de mi conciencia	
	Estabilidad laboral			12. La forma en que mi trabajo proporciona un empleo estable 13. La oportunidad de avanzar en este trabajo	
<b>Satisfacción laboral extrínseca</b>	Oportunidad laboral	33%	06	14. La forma en la que las políticas de la institución son puestas en práctica 15. Mi salario y la cantidad de trabajo que yo hago	Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Ni satisfecho, ni insatisfecho (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho (5)
	Políticas de la organización			16. El reconocimiento que tengo por hacer un buen trabajo	
	Compensación laboral			17. La forma en que mi supervisor coordina el trabajo del personal a su cargo	
	Reconocimiento de la labor realizada			18. La capacidad de mi supervisor en la toma de decisiones	
	Supervisión laboral				
<b>TOTALES</b>		100%	18		



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY**  
**SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"



Abancay, 24 de Julio del 2018.

**CARTA N° 0128-B-2018-SGRH-GAF-MPA**

**Bach. Silvia Aurora Vargas Sota.**

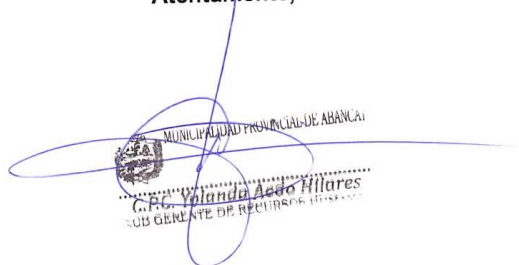
**ASUNTO : SE LE OTORGA AUTORIZACION.**

\*\*\*\*\*

Por medio del presente documento tengo el agrado de dirigirme a usted, para otorgar la autorización para realizar el trabajo de investigación (tesis) sobre: "Actuación Emocional en el Trabajo y su Relación con la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay 2018", el mismo que lo realizará en la Municipalidad Provincial de Abancay, el cual es en atención a la solicitud presentada por parte de la interesada.

Sin otro particular me suscribo de usted.

**Atentamente,**

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY  
C. R. Yolanda Acuña Hilares  
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

CC  
ARCHIVO.



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Yo **SILVIA AURORA VARGAS SOTA**, identificado con DNI N° **42126475** egresada del Programa Académico de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ) , no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"LA ACTUACIÓN EMOCIONAL EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY APURÍMAC 2018"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

---

FIRMA

DNI: 42126475




Trujillo, 31 de Julio del 2018

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**  
**DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Dr. MARCO ANTONIO RIVAS LOAYZA, docente del Área de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: “Actuación emocional en el trabajo y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay Apurímac 2018”, del estudiante VARGAS SOTA, SILVIA AURORA, he constatado por medio del uso de la herramienta turnitin lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 19% verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 31 de Julio del 2018



---

Dr. MARCO ANTONIO RIVAS LOAYZA  
DNI: 23951939